

CONCESSION  
DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS  
URBAINS DE PERSONNES  
DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

DOSSIER DE CONSULTATION

Base d'annexe n° 35

**Règlements**  
**d'exploitation et d'utilisation**

## **SOMMAIRE**

### **REGLEMENT D'UTILISATION DU TRAMWAY ET DU METRO.....5**

I	–	Caractéristiques générales .....	5
II	–	Accès aux stations, aux quais, aux voitures .....	5
III	–	Paiement du prix des places.....	8
IV	–	Priorités et places réservées.....	9
IX	–	Transport des animaux et objets divers .....	9
V	–	Objets perdus ou trouvés.....	11
VI	–	Prescriptions et interdictions diverses.....	12
VI	–	Contrôle et constatations des infractions .....	14
VII	–	Réclamations .....	15
X	–	Divers.....	15

### **REGLEMENT DE SECURITE DE L'EXPLOITATION DU METRO DE LA COMMUNAUTE URBAINE DE LILLE .....17**

I	–	Objet du règlement de sécurité.....	23
II	–	Description de l'organisation de l'exploitant.....	29
III	–	Description des conditions d'exploitation du système.....	43
IV	–	Moyens d'information des clients en maître de sécurité .....	57
V	–	Moyens de lutte contre les actes de malveillance pouvant affecter la sécurité .....	58
VI	–	Politique de maintenance .....	60
VII	–	Formation du personnel.....	71
VIII	–	Eléments relatifs à la qualité .....	77
IX	–	Dispositif permanent de contrôle et d'évaluation du niveau de sécurité .....	80
X	–	Relations avec le service chargé du contrôle à l'occasion d'accidents et d'incidents d'exploitation.....	83

### **REGLEMENT DE SECURITE DE L'EXPLOITATION DU TRAMWAY TRANSPOLE DE LA METROPOLE EUROPEENNE DE LILLE.....88**

I	–	Objet du règlement de sécurité.....	93
II	–	Description de l'organisation de l'exploitant.....	102
III	–	Description des conditions d'exploitation du système.....	118
IV	–	Moyens d'informations des usagers en matière de sécurité .....	128
V	–	Moyens de lutte contre les actes de malveillance pouvant affecter la sécurité .....	129
VI	–	Politique de maintenance.....	131
VII	–	Formation du personnel.....	140
VIII	–	Eléments relatifs à la qualité .....	146
IX	–	Dispositifs permanent de contrôle et d'évaluation du niveau de sécurité.....	149
X	–	Relations avec le service chargé du contrôle de l'état à l'occasion d'accidents et d'incidents d'exploitation.....	152

**REGLEMENT D'EXPLOITATION ET D'UTILISATION DU RESEAU  
AUTOBUS ET AUTOCARS..... 156**

I	– Caractéristiques générales.....	156
II	– Accès aux voitures .....	156
III	– Paiement du prix des places .....	157
IV	– Places réservées.....	158
V	– Transport des animaux et objets divers.....	159
VI	– Objets perdus ou trouvés .....	160
VII	– Prescriptions et constatations diverses .....	160
VIII	– Personnel .....	162
IX	– Arrêt.....	163
X	– Contrôles et constatations des infractions.....	163
XI	– Réclamations.....	165
XII	– Incidents ou accidents.....	165
XIII	– Divers .....	166

**REGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE HANDIPOLE ..... 168**

I	– Objet et champs d'application .....	168
II	– Nature et description des prestations réalisées par handipole .....	168
III	– Conditions d'accès au service.....	169
IV	– La commission d'accès au service .....	169
V	– Conditions d'utilisation du service.....	171
VI	– Confidentialité et communication des données.....	174
VII	– Prise d'effet et modification.....	174

**REGLEMENT PUBLIC ET CONDITIONS GENERALES  
D'UTILISATION DU SERVICE DE VELO EN LOCATION LONGUE  
DUREE, V'LILLE, IMPLANTEE SUR LE TERRITOIRE DE LILLE  
METROPOLE..... 175**

I	– Champ d'application.....	175
II	– Objet.....	175
III	– Description du service VLS V'lille.....	175
IV	– Clients au service VLS V'lille.....	175
V	– Modalités d'abonnement au service VLS V'Lille .....	175
VI	– Disponibilité du service VLS V'Lille.....	176
VII	– Conditions de location d'un vélo en libre service.....	177
VIII	– Modalités de paiement du service VLS V'Lille.....	177
IX	– Obligations du client.....	179

X	–	Droits de TRANSPOLE .....	180
XI	–	Mesures applicable en cas de dégradation du matériel.....	180
XII	–	Loi applicable et règlements des litiges.....	180
XIII	–	Video-Protection.....	180
XVI	-	Confidentialité des données.....	180
XVII	-	Prise d'effet et modifications.....	181
XVIII	-	Réclamations.....	181

## **REGLEMENT D'UTILISATION DES PARCS-RELAIS TRANSPOLE... 182**

I	–	Article I .....	182
II	–	Article II .....	182
III	–	Article III .....	182
IV	–	Article IV .....	182
V	–	Article V .....	182
VI	–	Article VI .....	182
VII	–	Article VII .....	183
VIII	–	Article VIII .....	183
IX	–	Article IX .....	183
X	–	Article X .....	183
XI	–	Article XI .....	184
XII	–	Article XII .....	184

**REGLEMENT D'UTILISATION  
DU TRAMWAY ET DU METRO**

**I – CARACTERISTIQUES GENERALES**

**Article 01.01 – Champ d'application**

Les dispositions du présent règlement sont applicables à l'ensemble du réseau TRAMWAY et METRO de LILLE METROPOLE et exploité par Transpole, ci-après appelé l'Exploitant.

**Article 01.02 – Nature et Objet**

Ce présent règlement définit les conditions dans lesquelles les usagers peuvent utiliser le tramway ou le métro, et précise leurs droits et leurs obligations.

Il complète les textes légaux en vigueur, à savoir :

- L'article 4, alinéa 1er et 1, et l'article 9, alinéa 2 de la loi n° 79.475 du 19 juin 1979 relative aux transports publics d'intérêt local
- Le décret modifié du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local
- Le décret 79.924 du 22 octobre 1979 autorisant la mise en service de trains ne comportant aucun agent de conduite ou d'accompagnement lorsque la conduite de ces trains est entièrement automatique.

**II – ACCES AUX STATIONS, AUX QUAIS, AUX VOITURES**

**Article 02.01 – Accès pour les personnes à mobilité réduite**

Les tramways et métro 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 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 – Appel d'urgence**

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

#### **Article 02.04 – 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 pour une vitesse 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 02.05 – Arrêt en station**

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

### **Article 02.06 – Accès Interdits**

L'enceinte d'exploitation est constituée de l'ensemble des biens immobiliers utiles à l'exploitation du réseau Tramway et Métro de Lille Métropole (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 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 s'asseoir à même le sol ou de s'allonger
- de circuler en empruntant dans un sens interdit, les couloirs, accès, escaliers ou portes
- d'emprunter à contre sens les escaliers mécaniques
- 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
- 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, 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
- 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 monter ou de descendre des voitures autrement que par les issues réglementaires
- d'utiliser des portes de communication entre les voitures du métro
- de gêner l'accès aux stations ou aux locaux techniques en utilisant abusivement la voie publique.

### **III – PAIEMENT DU PRIX DES PLACES**

#### **Article 03.01 – Conditions d'utilisation**

Les conditions d'utilisation des titres de transport sur le réseau Tramway et Métro sont définies par Lille Métropole.

#### **Article 03.02 – Achats de titres**

Les voyageurs peuvent se munir de titres de transport en utilisant :

- les distributeurs automatiques installés dans les stations et les salles des billets
- les bornes de rechargement
- auprès des revendeurs agréés
- dans les agences mobilité
- les valideurs après un achat préalable par internet.

#### **Article 03.03 – Validation des supports « Pass Pass » et contrôle**

Les voyageurs en possession d'un support Pass Pass chargé d'un titre de transport doivent valider leur trajet avant l'accès aux quais de métro ou aux rames du tramway en utilisant les appareils prévus à cet effet, y compris s'ils sont en correspondance d'un autre mode de transport ou du même mode. La validation constitue une réquisition muette et impérative.

Les voyageurs sont responsables du bon état de conservation de leur support Pass Pass et doivent durant toute la durée de leur déplacement pouvoir le présenter sur demande au personnel, dûment habilité à cet effet, affecté par l'Exploitant au contrôle.

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 Pass Pass chargé d'un titre de transport valide et validé sera considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires en vigueur.

#### **Article 03.04 – Limitation d'utilisation**

Il est interdit à tout usager :

- d'utiliser un support Pass Pass chargé ou non d'un titre de transport dans des conditions irrégulières
- de faire usage d'un support Pass Pass 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 Pass Pass chargé d'un titre de transport préalablement validé
- de revendre des supports Pass Pass chargés ou non d'un titre de transport

- de mettre obstacle au bon fonctionnement des valideurs, distributeurs de titres 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 utilisées 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**

En règle générale, les animaux sont interdits dans toute l'enceinte du métro et du tramway.

Les chiens servant de guide aux aveugles et 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 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.

#### **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 devront être tenues immobilisées.

Il est rigoureusement interdit de pénétrer avec des vélomoteurs ou des chariots de type « supermarché » dans l'enceinte du métro ou du tramway.

Il est rigoureusement interdit de pénétrer avec des bicyclettes dans l'enceinte du métro.

Toutefois, conformément aux dispositions de l'arrêté préfectoral du 23 décembre 2003 l'accès des bicyclettes est toléré dans le tramway à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2004 selon les limites suivantes :

#### **Conditions d'accès générales :**

- 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.

#### Conditions d'accès spécifiques aux stations souterraines :

Il est interdit de monter ou de descendre 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 .

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 – 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 surveillances pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

#### Article 06.02 – Garde

Les objets trouvés dans l'enceinte du tramway ou du métro sont centralisés par l'Exploitant en un lieu défini par lui et dont l'emplacement est affiché dans chaque station.

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.

## VII – PRESCRIPTIONS ET INTERDICTIONS DIVERSES

### Article 07.01 – Prescriptions

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 gêner l'accès à l'Exploitant des compartiments ou armoires techniques en rames ou en stations et d'une manière plus générale 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)
- de rester à bord des rames après le dernier arrêt commercial, les extrémités des lignes ou les terminus provisoirement établis par l'Exploitant
- 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
- d'apposer dans les rames ou les stations, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimés : tracts ou affiches...
- de faire usage dans les rames ou les stations de tout appareil bruyant ou sonore ou 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 faire usage dans les rames ou les stations d'équipement radioélectrique (récepteur ou émetteur)
- de se servir sans motif plausible des dispositifs d'alarme ou de sécurité
- 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
- 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
- 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, etc)
- de souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les stations et les installations de toute nature ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent

- d'abandonner ou de jeter dans les rames ou les stations tous papiers (journaux, emballages, titre de transports,...) 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 les rames, stations souterraines et plus généralement dans toutes les parties de l'enceinte d'exploitation accessibles au public, y compris au moyen d'un dispositif électromécanique ou électronique générant un aérosol destiné à être inhalé
- 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...)
- d'entraver ou de gêner la circulation dans les couloirs, passages, escaliers, portes, quais ou rames
- et plus généralement 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 prennent 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 avvertir 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 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 conforme :

- à la circulaire n° 1 du 7 janvier 1963 relative à l'instruction des accidents d'exploitation concernant les voies ferrées secondaires, les transports urbains et à tous les services de transport assimilés
- à l'article 91 de l'arrêté du 2 juillet 1982 modifié relatif aux transports en commun de personnes.

L'information incombe aux personnes mandatées par note de service de l'Exploitant et doit être adressées sans délai à :

- la Préfecture du Nord (représentant de l'Etat dans le département)
- le service de la Direction Départementale de l'Équipement 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 – Ecoute sonore et télévision**

Pour des raisons de sécurité, l'Exploitant peut écouter l'ambiance et visualiser des images vidéo.

Des enregistrements de ces écoutes sonores et de ces images vidéo peuvent être effectués par l'Exploitant dans la limite de la législation en vigueur.

### **VIII – CONTROLE ET CONSTATATIONS DES INFRACTIONS**

#### **Article 08.01 – Infractions**

Les personnes affectées par l'Exploitant au contrôle et/ou à la perception, dûment habilitées à cet effet, peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport chargés sur le support « Pass Pass », que ce soit dans les rames ou à l'intérieur des zones de validation.

A leur réquisition, les usagers doivent présenter leur support Pass Pass chargé d'un titre de transport valide et validé.

Les voyageurs qui auraient enfreint les dispositions édictées par les articles 02.06, 03.01, 03.03, 03.04, 05.01, 05.02, 05.03, 07.01, 07.02 et 07.04 du présent règlement seraient en situation d'infraction et se verraient appliquer l'une des contraventions de 3ème et 4ème classe prévues par la réglementation en vigueur dans les situations suivantes :

- voyageur muni d'un titre de transport non valable ou non validé
- voyageur démuné de tout titre de transport
- non respect des lieux et/ou des personnes.

Dans le 1er cas « voyageur muni d'un titre de transport non valable ou non validé », la contravention est réduite à titre d'avertissement à 15 % du montant de l'indemnité arrondi à l'euro supérieur pour :

- les abonnés n'ayant pas validé à leur entrée sur le réseau ou lors d'une correspondance
- les autres utilisateurs disposant d'un titre validé en entrée sur le réseau mais n'ayant pas validé en situation de correspondance.

Pour éviter la mise en œuvre de la procédure pénale, l'usager 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.

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.

## **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 Pass Pass 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.

### **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.

## **X – DIVERS**

### **Article 10.01 – Procès Verbal**

Les infractions au présent règlement seront constatées par les agents assermentés de l'Exploitant ou par un Inspecteur des transports départemental assermenté ou tout agent des transports terrestres assermenté.

### **Article 10.02 – 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 10.03 – Affichage**

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

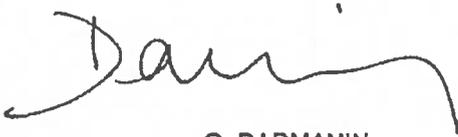
**Article 10.05 – Règlement d'exploitation**

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

Fait à Lille, le 21 AOUT 2014

Avis favorable,

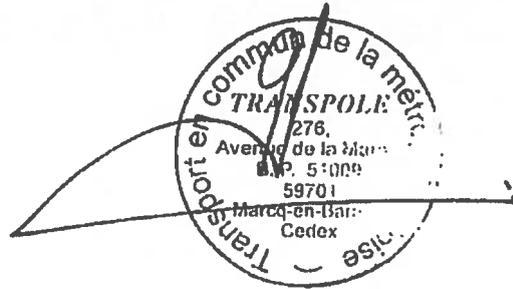
Pour le Président de Lille Métropole,  
Le Vice-Président Délégué,



G. DARMANIN

L'Exploitant,

Le Directeur Général de la Société Transpole



**INSTRUCTION**

Ce document comporte « 71 » pages

Page	Indice					Page	Indice					Page	Indice				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1						26					51						
2						27					52						
3						28					53						
4						29					54						
5						30					55						
6						31					56						
7						32					57						
8						33					58						
9						34					59						
10						35					60						
11						36					61						
12						37					62						
13						38					63						
14						39					64						
15						40					65						
16						41					66						
17						42					67						
18						43					68						
19						44					69						
20						45					70						
21						46					71						
22						47					72						
23						48					73						
24						49					74						
25						50					75						

**EDITION : 4**

<b>Rédacteur</b>	
Nom : O. EVRARD	
Fonct : Technicien Sûreté de fonctionnement	
Date : 15/4/2011	
<b>Vérificateur</b>	
Nom : A. COSSON	
Fonct : Ingénieur Sûreté de fonctionnement	
Date : 15/4/2011	
<b>Approbateur</b>	
Nom : A. MUNOZ	
Fonct : Directrice DIP	
Date : 19.04.2011	
<b>Approbateur</b>	
Nom : L. MENNESSON	
Fonct : Directeur DMT	
Date : 15/4/2011	
<b>Direction</b>	
Nom : H. LANCO	
Fonct : Directeur général	
Date : 19/4/2011	

Edition	Date	Historique des modifications	
		Pages ou points modifiés	
0	16.05.2005	Pour avis	
1	13.06.2005	Diffusion	
2	13.03.2007	Evolution suivant DMD Z/0003 07 ZZ	
3	10.02.2009	Evolution suivant DMD Z/0002 09 ZZ	
4	15.04.2011	Evolution suivant DMD Z/0031 11 ZZ	

(Source : GED 4C)

## Table des matières

<b>PREAMBULE</b>	<b>5</b>
1 <b>Objet</b>	<b>5</b>
2 <b>Documents abrogés</b>	<b>5</b>
3 <b>Documents de référence</b>	<b>5</b>
4 <b>Domaine d'application</b>	<b>5</b>
 <b>Chapitre 0 GLOSSAIRE</b>	 <b>6</b>
 <b>Chapitre 1 OBJET DU REGLEMENT DE SECURITE</b>	 <b>7</b>
Art. 1.1. <b>Identification de l'exploitant</b>	<b>7</b>
Art. 1.2. <b>Description des missions confiées à l'exploitant par l'autorité organisatrice des transports</b>	<b>7</b>
Art. 1.3. <b>Rappel des caractéristiques générales du système</b>	<b>9</b>
 <b>Chapitre 2 DESCRIPTION DE L'ORGANISATION DE L'EXPLOITANT</b>	 <b>13</b>
Art. 2.1. <b>Description de l'organisation de l'exploitation, de la maintenance, de la formation et du contrôle interne</b>	<b>13</b>
Art. 2.2. <b>Identification des documents précisant les consignes ainsi que les entités chargées de leur élaboration, de leur visa et de leur mise à jour.</b>	<b>25</b>
 <b>Chapitre 3 DESCRIPTION DES CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SYSTEME</b>	 <b>27</b>
Art. 3.1. <b>Principes, règles de conduite et de circulation</b>	<b>27</b>
Art. 3.2. <b>Véhicules</b>	<b>31</b>
Art. 3.3. <b>Signalisation</b>	<b>32</b>
Art. 3.4. <b>Voie</b>	<b>34</b>
Art. 3.5. <b>Alimentation en énergie électrique de traction</b>	<b>35</b>
Art. 3.6. <b>Moyens de commande et de contrôle des circulations</b>	<b>35</b>
Art. 3.7. <b>Service des voyageurs en station</b>	<b>37</b>
Art. 3.8. <b>Dispositifs de contrôle de la conduite des trains</b>	<b>37</b>
Art. 3.9. <b>Gestion des communications</b>	<b>38</b>
Art. 3.10. <b>Gestion des événements « importants »</b>	<b>39</b>
Art. 3.11. <b>Conditions de reprise de l'exploitation après une interruption importante du service</b>	<b>39</b>

<b>Chapitre 4</b>	<b>MOYENS D'INFORMATION DES CLIENTS EN MATIERE DE SECURITE</b>	<b>41</b>
<b>Chapitre 5</b>	<b>MOYENS DE LUTTE CONTRE LES ACTES DE MALVEILLANCE POUVANT AFFECTER LA SECURITE</b>	<b>42</b>
Art. 5.1.	Maîtrise des espaces	42
Art. 5.2.	Actions de prévention	43
<b>Chapitre 6</b>	<b>POLITIQUE DE MAINTENANCE</b>	<b>44</b>
Art. 6.1.	Généralités	44
Art. 6.2.	Principes de maintenance préventive	50
Art. 6.3.	Principes de maintenance corrective	50
Art. 6.4.	Programme de maintenance préventive	51
<b>Chapitre 7</b>	<b>FORMATION DU PERSONNEL</b>	<b>55</b>
Art. 7.1.	Identification des tâches de sécurité	55
Art. 7.2.	Description des formations initiales des personnes affectées aux tâches de sécurité	56
Art. 7.3.	Description des modalités d'habilitation initiale des personnes pour les tâches de sécurité	57
Art. 7.4.	Formation continue	58
Art. 7.5.	Description des formations initiales des personnes affectées aux tâches de maintenance	59
Art. 7.6.	Formation continue	59
Art. 7.7.	Suivi des compétences	59
Art. 7.8.	Description des modalités de qualification et d'habilitations des personnes pour les tâches de maintenance	60
<b>Chapitre 8</b>	<b>ELEMENTS RELATIFS A LA QUALITE</b>	<b>61</b>
Art. 8.1.	Identification des normes en matière de qualité ainsi que des documents décrivant les modalités de respect de ces normes	61
Art. 8.2.	Description de la gestion documentaire	61
Art. 8.3.	Description des modalités de surveillance des sous-traitants	62
Art. 8.4.	Description du processus de gestion interne des modifications du système aux plans structurel et opérationnel	63









- la gestion des moyens matériels et des contrats de sous-traitance dont il a la charge ;
- le traitement curatif des rames quel que soit le réalisateur (interne ou externe) ;
- la vérification des dispositifs de contrôle et de mesure ;
- la maintenance des moyens matériels et équipements utiles à l'activité ;
- la mise en œuvre et l'entretien curatif des équipements non liés au système ;
- le traitement des réclamations clients qui le concerne ;
- la gestion de son personnel (organisation du travail, recrutement, formation, gestion disciplinaire et suivi industriel, contrôle qualité des actions de sorties de véhicules, prises de poste, organisation calendaire des effectifs, présence sur le terrain) ;
- la qualité du retour d'expérience et de la production documentaire associée.

Les modifications ou les créations d'ouvrages affectées au service public (tunnels et bâtiments) sont à la charge de l'autorité organisatrice, excepté si l'autorité organisatrice a confié cette mission à l'exploitant au terme d'un contrat.

Missions de maintenance confiées à Transpole :

Domaines	Niveau *1		Niveau 1		Niveau 2		Niveau 3		Niveau 4		Niveau 5	
Ouvrages immobiliers	Transpole	*2	Transpole	*2	Transpole	*2	Transpole	*2	Autorité Délégante	Autorité Délégante		
Matériels roulants	Transpole		Transpole		Transpole		Transpole		Transpole	Transpole	*3	
Equipements liés aux systèmes d'exploitation	Transpole		Transpole		Transpole		Transpole		Transpole	Transpole	*3	
Interfaces voyageurs	Transpole		Transpole		Transpole		Transpole		Transpole	Transpole	*3	
Equipements non liés aux systèmes d'exploitation	Transpole		Transpole		Transpole		Transpole		Transpole	Transpole	*3	
Autres biens	Transpole		Transpole		Transpole		Transpole		Transpole	Transpole		

\*1 : en référence à la norme Afnor norme Afnor X 60-000 (mai 2002).

\*2 : sauf la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre touchant à la structure

\*3 : maîtrise d'ouvrage, pour ce qui concerne le renouvellement, assurée par l'autorité organisatrice.

Document de référence :

Plan assurance qualité d'organisation de la maintenance contrat 2011-2017, référence PAQ2011.

## Art. 1.3. Rappel des caractéristiques générales du système

### 1.3.1. Ligne

Le métro de la Communauté Urbaine de Lille est de type VAL (Véhicule Automatique Léger). Il est constitué de deux lignes en site propre intégral.

L'autorisation de mise en service a été délivrée par le ministre des transports en date du 20 avril 1983.

Le réseau se distingue par un nombre important de stations (60, soit près d'une tous les 700 m). Tous les quais sont munis de portes palières. Le métro fonctionne en automatisme intégral, ce qui permet une fréquence de passage élevée et une souplesse d'exploitation (jusqu'à 1 minute aux heures de forte affluence) ainsi qu'une grande vitesse commerciale (proche de 35 km/h). Il a une capacité de transport de 10 000 passagers par heure et par sens.

Les deux lignes du métro de Lille sont :

- la ligne 1, longue d'environ 13 km, qui dessert 18 stations depuis « 4 Cantons » jusqu'à « CHR B Calmette » comporte une section de 8,9 km de tunnel ;
- la ligne 2, longue d'environ 31 km, qui dessert 44 stations de « Saint Philibert » jusqu'à « Centre Hospitalier Dron » comporte 3 sections de tunnel de 14,3 km, 5,2 km et 7,1 km.

Ces deux lignes ont en commun les stations « Gare Lille Flandres » et « Porte des Postes ». Un ouvrage de transfert situé au niveau de la station Porte des Postes permet le transfert de rame d'une ligne à l'autre.





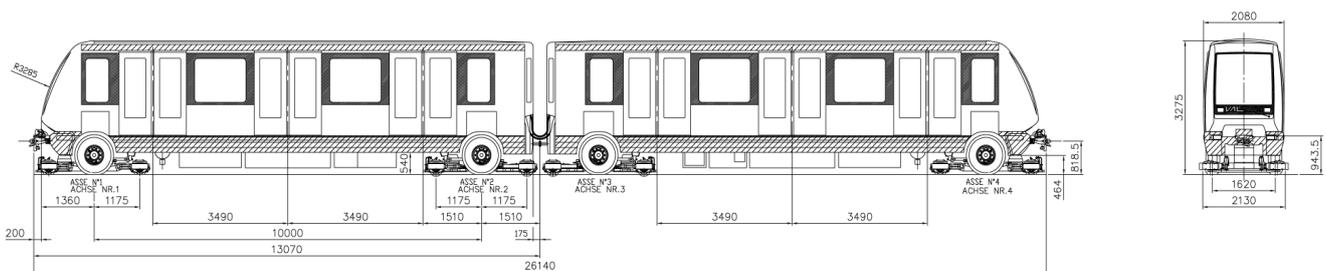
Si l'actionnement de ce dispositif est de nature à permettre aux voyageurs l'accès aux voies, cela entraîne la coupure du courant de traction et l'arrêt des autres rames dans au moins la section électrique considérée.

Les rames sont munies de dispositifs qui détectent l'éventuelle ouverture de portes latérales en marche et qui actionnent le frein d'urgence, jusqu'à l'immobilisation complète de la rame.

Les rames sont munies de dispositifs qui détectent la rencontre avec d'éventuels obstacles sur la voie et qui actionnent le frein d'urgence jusqu'à immobilisation complète de la rame.

Les rames sont munies de dispositifs lumineux comportant au moins un feu blanc à l'avant et un feu rouge à l'arrière.

Toutes les rames peuvent être reprises sur toutes les voies en conduite manuelle à vue. Pour ce faire, elles sont munies d'un pupitre de conduite manuelle à vue, situé à chaque extrémité sous un capot, permettant si nécessaire la conduite de la rame en manuel. La conduite manuelle en ligne n'est utilisée qu'exceptionnellement dans certains cas d'incidents.



## Vue écorchée d'une rame du métro de LILLE

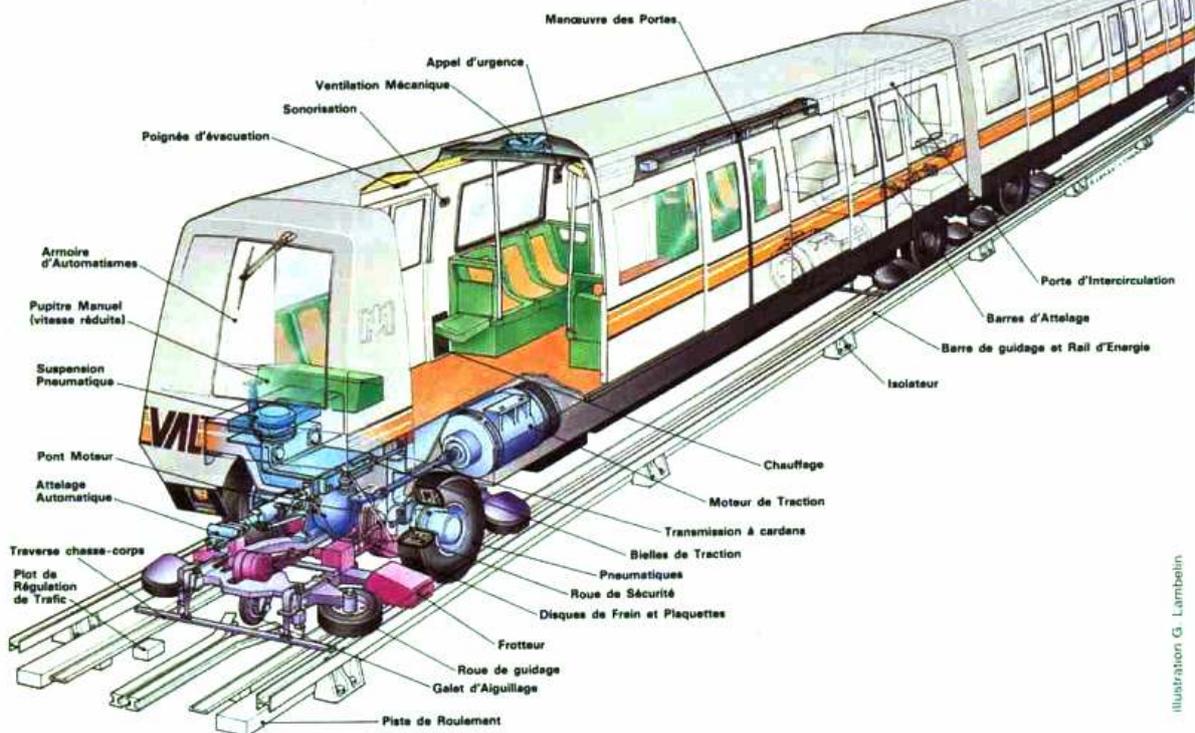
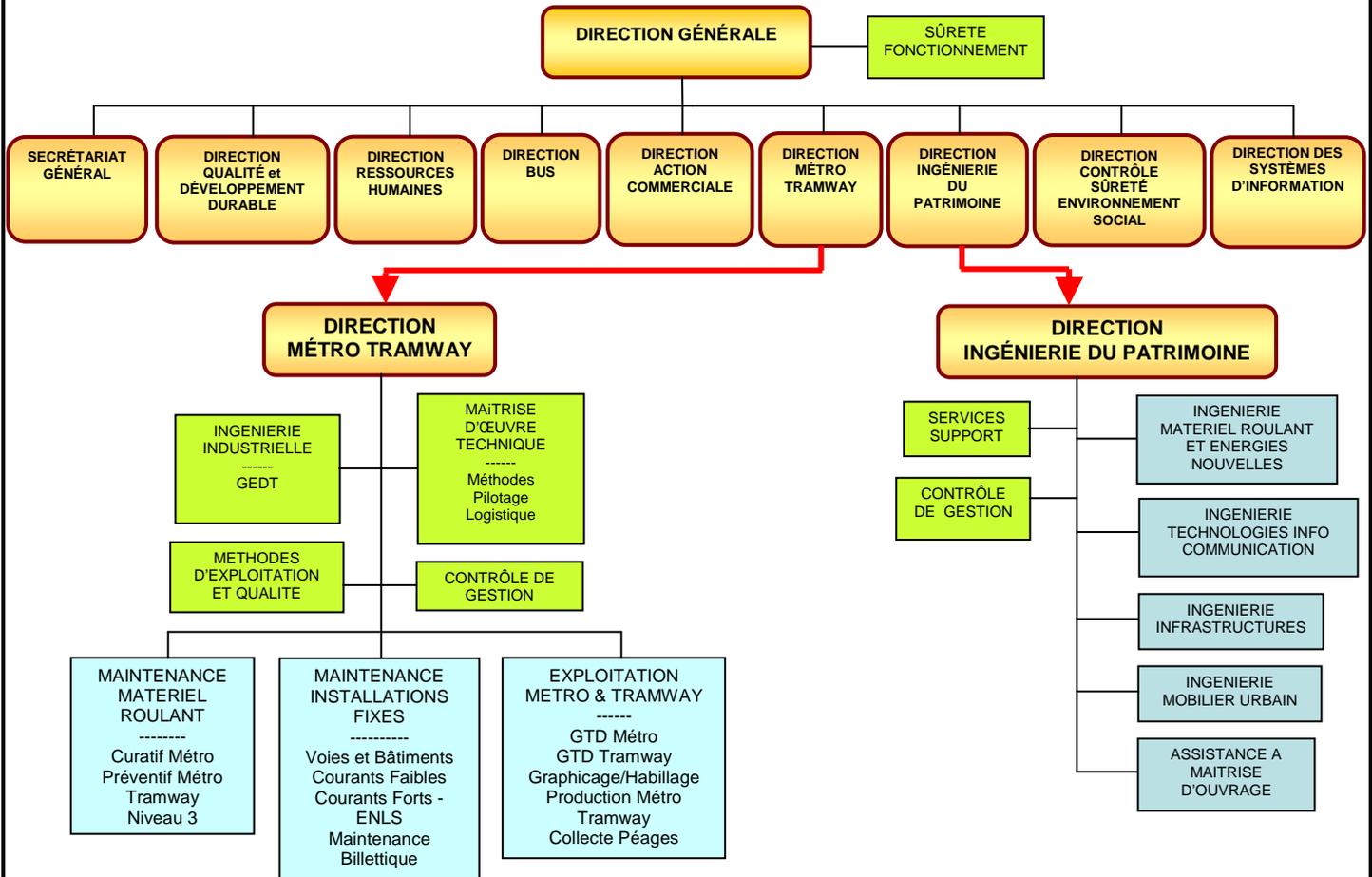


Illustration G. Lambelin



## Chapitre 2 DESCRIPTION DE L'ORGANISATION DE L'EXPLOITANT

**Art. 2.1. Description de l'organisation de l'exploitation, de la maintenance, de la formation et du contrôle interne**



### 2.1.1. Organisation de l'exploitation

#### Le Service Exploitation Métro et Tramway

Ce service assure l'exploitation du Métro, des stations aériennes et souterraines et de leurs équipements.

Sa mission consiste en :

- La mise en œuvre des moyens de production dans le respect du cahier des charges, afin de garantir la qualité de service (fréquence par ligne, horaires, conformité et disponibilité opérationnelle des équipements et matériels roulants du système, propreté).
- La vérification des dispositifs de contrôle et de mesure.
- Le traitement des réclamations clients qui le concernent.
- La gestion de son personnel (organisation du travail, recrutement, formation, gestion disciplinaire et suivi individuel, contrôle qualité des actions de sorties de véhicules, prises de poste, organisation calendaire des effectifs, présence sur le terrain).
- La qualité du retour d'expérience et de la production documentaire associée.

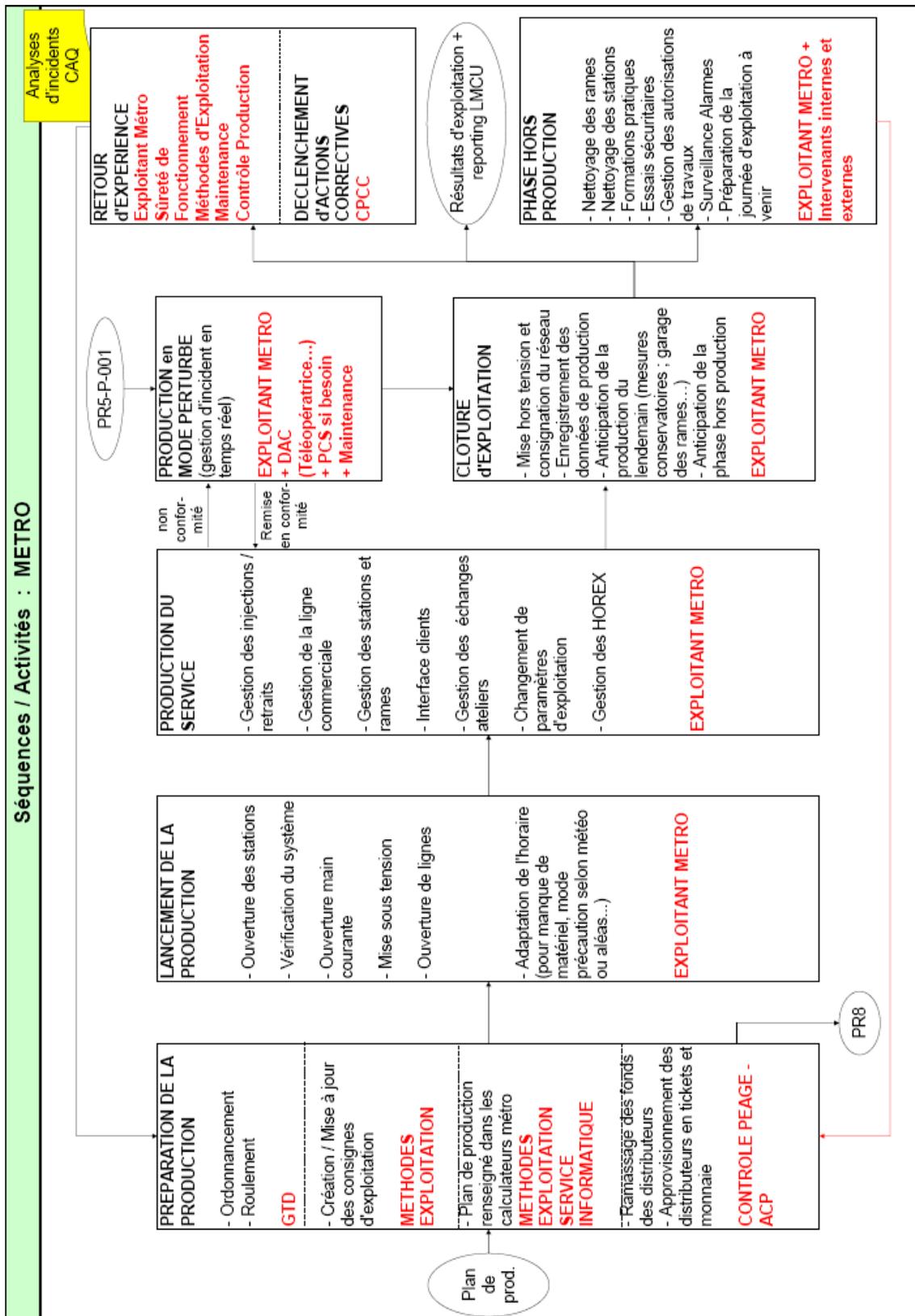
#### L'Unité Méthode d'Exploitation et Qualité

L'unité méthodes d'exploitation et qualité assure pour les services métro et tramway les missions :

- D'assistance aux exploitants
  - Développer le retour d'expérience et le recueil d'information de l'exploitation
  - Proposer des actions correctives ou palliatives sur les écarts d'exploitation
  - Intégrer les informations de l'exploitation modifiant les conditions de l'exploitation
  - Participer à l'élaboration des analyses incident et des actions correctives
  - Etablir les consignes, modes opératoires, veiller au maintien de l'architecture de ces documents et assurer la mise à jour des outils de consultation informatique.
- D'élaboration des plan de production
- De veille d'exploitation
  - Analyser les résultats journaliers et mensuels d'exploitation et communiquer à la Direction les évènements marquants et dérivés
  - Contrôler l'exécution des activités d'exploitation, leurs conformités aux documents en vigueur et investiguer sur les non conformités avérées ou potentielles
  - Valider et s'assurer de la mise en place des actions correctives préconisées
- D'organisation et de qualité
  - Proposer des organisations aux services opérationnels
  - Conseiller la Direction pour les choix d'évolution des organisations
  - Anticiper et préparer les projets métro
  - Participer à la mise en place des formations
  - Assurer une veille documentaire sur les documents du SMQ
  - Etre l'interlocuteur privilégié pour les modifications du SMQ engagées par les autres Directions et qui impactent les activités de sa Direction
  - Etre en support au Directeur pour la préparation des revues de processus, de la revue de Direction

Document de référence : Organisation et missions de l'unité méthodes d'exploitation et qualité, I-DMT-004.

## Processus général de l'exploitation métro



Référence : Processus PR5, Production de Service METRO / TRAMWAY

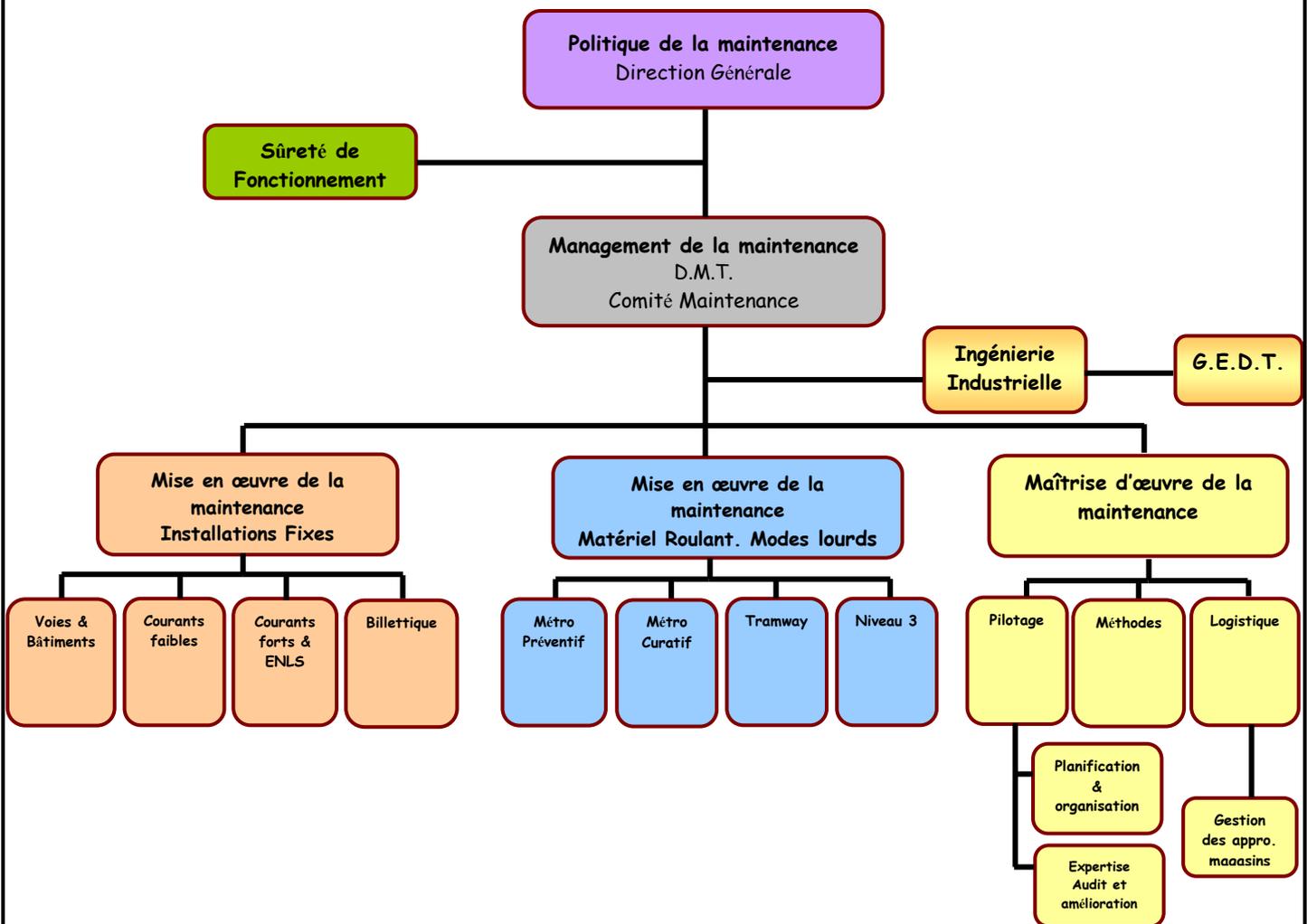
2.1.2. Organisation de la maintenance

La Direction Générale fixe les orientations de la politique de maintenance en fonction des clauses contractuelles et des objectifs de progrès.

Un Comité Maintenance, composé du Directeur Métro-Tramway et de membres permanents dont l'Ingénieur sûreté de fonctionnement, assure le management de la maintenance visant à atteindre les objectifs de Fiabilité, de Disponibilité, de Maintenabilité et de Sécurité.

Ces objectifs sont mesurés par l'observation de l'évolution d'indicateurs.

L'ensemble des moyens nécessaires à la maintenance du réseau métro est réparti entre quatre services, eux-mêmes organisés en plusieurs unités :







2. Audits et Amélioration continue a pour missions :

- De participer à la fiabilité, à la disponibilité, à la sécurité du matériel et à la maîtrise des coûts en :
  - analysant les données de maintenance préventive issues des dossiers de révisions des rames et des fiches paramètres associées, et en déclenchant les opérations de maintenance liées à ces analyses ;
  - gérant les relations internes et externes liées aux marchés de prestations de maintenance suivis par l'unité : le respect des clauses contractuelles, l'analyse des retours des PV et devis, l'archivage des comptes-rendus d'exécution des prestataires, faire valoir les droits à garantie ;
  - déclenchant l'organisation et la mise en œuvre des audits de maintenance en interne et en externe ;
  - mettant à disposition des mainteneurs, des méthodes maintenance, des méthodes d'exploitation et de la Sûreté de Fonctionnement des compétences pouvant être sollicitées lors d'expertises ou en soutien au diagnostic.
- De constituer une base données pour alimenter la politique de maintenance (Plans de maintenance et Maintenance Patrimoniale) de la Direction DMT en :
  - analysant et en valorisant le retour d'expérience Curatif N1: production de rapports mensuels synthétisant les défaillances en ligne issues de la GMAO ;
  - analysant et en valorisant le retour d'expérience des réparateurs N3 interne et externe: par la production de rapports périodiques synthétisant l'activité et par l'organisation de réunions de suivi d'activité ou de contrat ;
  - produisant les Analyses de Défaillance matériels déclenchée sur des critères d'exploitation (incidents, disponibilité ...), de coût de maintenance, de sécurité assorties de proposition de plan d'actions à destination des mainteneurs, des méthodes maintenance, des méthodes d'exploitation et de la Sûreté de Fonctionnement
- De produire les indicateurs contractuels de la maintenance du Matériel Roulant Modes Lourds.
- De produire pour les réunions contractuelles de maintenance les analyses techniques.







#### 2.1.4. Organisation du contrôle interne

Le contrôle interne peut être décomposé en 3 niveaux :

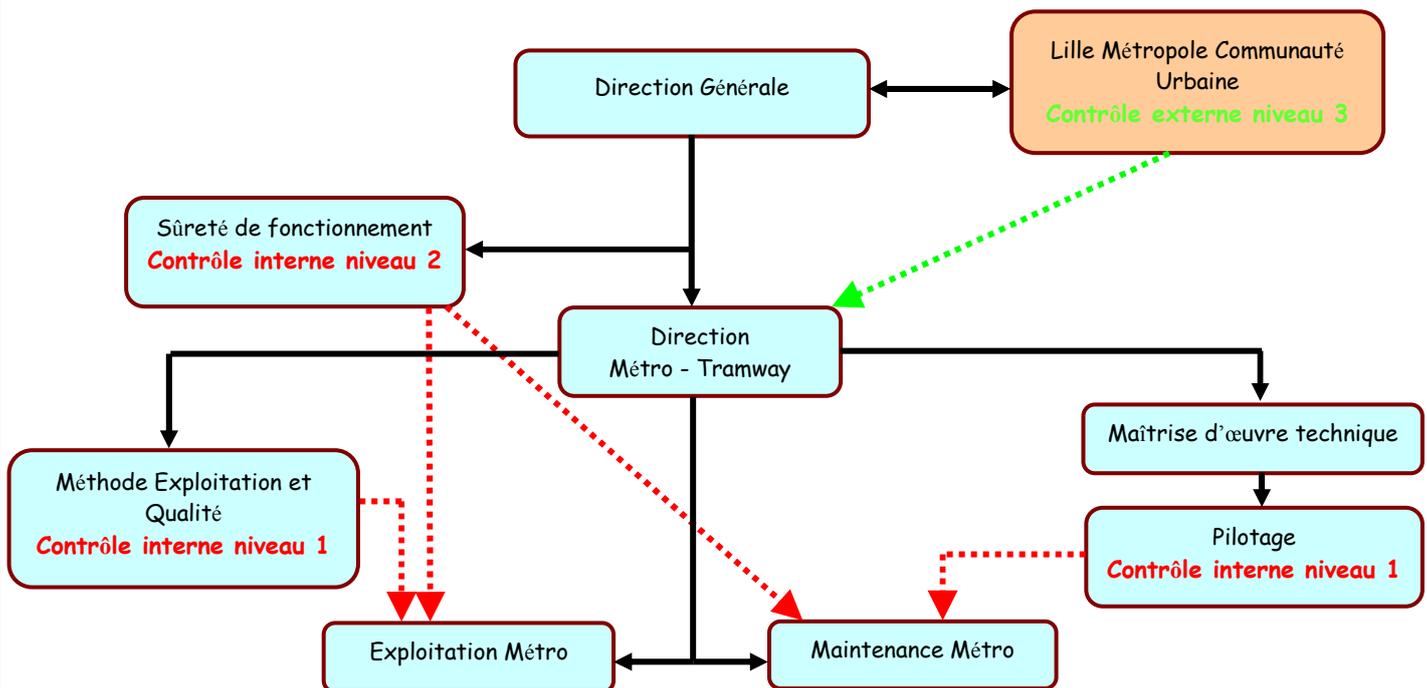
**Les unités Méthode d'Exploitation et Pilotage Maintenance** effectuent le contrôle respectif de **premier niveau** des unités de l'Exploitation et de la Maintenance du métro. Elles contrôlent en interne, les opérations et modes opératoires qu'elles instruisent au profit des unités opérationnelles de production.

**Le second regard indépendant est effectué par l'unité Sûreté de Fonctionnement** qui rend compte directement au Directeur Général et rédige les rapports externes. Les informations sont issues des rapports de l'exploitant, des analyses de premier niveau, des réunions hebdomadaires de la DMT et des rapports mensuels d'exploitation.

**LMCU** est très impliqué dans la maîtrise du niveau de sécurité du système de transport. La direction des transports effectue un contrôle externe permanent de **troisième niveau**, au travers des réunions mensuelles d'exploitation et des réunions de la commission multimodale de sécurité.

Les modifications sont présentées lors des commissions, et l'aspect de la substantialité est traité avec les services de l'Etat, qui décide ou non du caractère substantiel.

#### Organigramme du contrôle de la sécurité



### L'Unité Méthodes d'Exploitation

L'Unité Méthodes d'Exploitation a une mission de contrôle d'exploitation. Cela consiste à :

- réaliser des audits internes et assure le suivi des actions correctives ;
- analyser les résultats d'exploitation journaliers et mensuels et communiquer à la Direction les points importants et dérives ;
- réaliser des investigations sur les non-conformités d'exploitation ;
- suivre les analyses d'incidents ;

### L'Unité Pilotage

L'Unité Pilotage a une mission de contrôle de la maintenance. Cela consiste à :

- d'exploiter le retour d'expérience et les alarmes issus des ateliers de maintenance ;
- de veiller à l'existence des moyens et informations nécessaires ;
- réaliser des audits internes au niveau maintenance
- d'assurer le soutien au diagnostic et aux expertises ;
- de provoquer l'analyse technique ou la recherche d'amélioration avec les Méthodes et/ou les services Maintenance.

### L'Unité Sûreté de Fonctionnement / Planning

L'unité Sûreté de fonctionnement / Planning est rattachée à la Direction Générale.

Dans le cadre de la sûreté de fonctionnement, l'Unité a pour mission de :

- veiller à la sécurité technique et aux comportements sur les Modes Lourds et le Patrimoine en exploitation ou en cours d'étude,
  - Etudier/valider sous l'aspect de la sûreté de fonctionnement les nouveaux projets liées aux STPG (Système Transport Public Guidé), les modifications de matériels et les évolutions documentaires afin de garantir le niveau de sûreté des systèmes
  - pour toutes les évolutions, identifier l'impact sur les risques et s'assurer au plus tôt de leur mise sous contrôle par les différentes mesures identifiées
  - valider les consignes d'exploitation et de maintenance Métro / tramway vis à vis du référentiel de gestion et de réduction des risques
- assurer la veille sûreté de fonctionnement sur les informations touchant la réglementation d'exploitation,
- assurer la transmission et la mise en œuvre de ces textes,
- Inventorier et répertorier le retour d'expérience des incidents issus de l'exploitation et de la maintenance, l'analyser et proposer des actions correctives et s'assurer de la mise en place des évolutions identifiées
- procéder à des audits de Sûreté de Fonctionnement,
- réaliser les études de Sûreté de Fonctionnement sur les projets et développements,
- d'assurer des actions de formation dans son domaine de compétence,
- d'assurer les relations avec les autorités et organismes extérieurs pour les sujets relatifs à la Sûreté de Fonctionnement des Modes Lourds.

Dans le cadre du Planning et de la maîtrise des travaux interfacés avec les Modes Lourds, l'unité a pour missions :

- d'effectuer le suivi des réservations et des consignations de lignes,
- de délivrer les autorisations de travaux,
- d'établir le planning des travaux journaliers.

**Art. 2.2. Identification des documents précisant les consignes ainsi que les entités chargées de leur élaboration, de leur visa et de leur mise à jour.**

Documentation liée à l'exploitation

*Les consignes d'exploitation :*

Les consignes décrivent des règles à respecter dans une phase d'exploitation (nominale, perturbée, dégradée). Elles déterminent le comportement que l'exploitant doit adopter face à une situation définie. Elles appellent parfois des Modes Opératoires pour exécuter ou faire exécuter des actions correctives. Les consignes sont utilisées par du personnel formé et autorisé à exercer et permettent de donner les outils nécessaires à l'exploitation du système ou de l'équipement, dans toutes les configurations connues ou imaginées.

Les Consignes ou Modes Opératoires sont avant tout des documents opérationnels utilisables en temps réel, souvent en mode dégradé.

Pour améliorer la lecture de ces documents, la présentation est faite dans la majorité des cas dans le format logigramme.

L'Unité Méthode d'Exploitation est chargée d'établir, de diffuser et de mettre à jour les Consignes et Modes Opératoires d'exploitation à partir de la documentation constructeur, du retour d'expérience et des évolutions du système. Lors de chaque création ou modification d'une consigne ou d'un mode opératoire, le document suit un circuit d'avis auprès des personnes concernées (notamment du responsable d'exploitation, des chefs PCC, de l'ingénieur sûreté de fonctionnement). C'est seulement après cette étape et après intégrations des différentes remarques que le document peut être validé par la signature de l'émetteur, le vérificateur technique, l'approbateur (responsable Métro Tramway), ainsi que de l'ingénieur sûreté de fonctionnement.

L'outil consignes en ligne :

Le PCC dispose, pour la consultation des consignes, d'un outil informatique de consultation en ligne. Cet outil permet, depuis un poste informatique, une mise à disposition rapide des consignes, une navigation facile au sein de leurs contenus et une interaction entre les différentes consignes (lien). De plus, les consignes en ligne sont mises à jour en continu, ce qui garanti l'utilisation de document au dernier indice.

Une version papier de ces consignes est toutefois disponible au PCC en cas de coupure informatique.



## Chapitre 3 DESCRIPTION DES CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SYSTEME

### Art. 3.1. Principes, règles de conduite et de circulation

#### 3.1.1. Principes et règles de conduite

- **Mode nominal**

En mode nominal, le mouvement des rames en ligne est complètement automatique : la sécurité est entièrement assurée par les automatismes et le personnel en service de l'exploitant a seulement une mission de surveillance.

- **Mode perturbé**

En mode perturbé, le mouvement des rames en ligne n'est plus totalement assuré par les automatismes, mais ils continuent à assurer la totalité de la sécurité. Le personnel en service au PCC exécute ou fait exécuter par les Agents de service en ligne, des actions de manière à assurer la continuité du service voyageur.

- **Mode dégradé**

En mode dégradé, la sécurité n'est plus totalement assurée par les automatismes. Elle est partiellement déléguée au personnel d'exploitation qui doit alors suivre scrupuleusement les consignes d'exploitation pour assurer l'intégrité de la sécurité et permettre la reprise du service clients.

En cas d'anomalie, les rames peuvent être reprises sur toutes les voies en conduite manuelle à vue (CMV). Pour ce faire, elles sont munies à chaque extrémité d'un pupitre de conduite manuelle à vue qui comporte un dispositif à « homme mort » assurant l'arrêt du train en cas de relâchement de la pression exercée par le conducteur. Les rames peuvent donc être conduites par un seul agent.

La CMV ne peut être utilisée qu'à une vitesse maximum de 5 m/s et dans le respect des règles de conduite et de signalisation. Elle est utilisée dans certains modes dégradés, pour une reconnaissance de voie après travaux ou dans les zones non automatisées (ateliers).

*Limites de vitesse en CMV :*

- 5 m/s en vitesse atelier, cette vitesse est à respecter en ligne et en zone atelier (vitesse définie pour être compatible avec une conduite à vue en tout point du réseau).
- 0,8 m/s en vitesse accostage ; il est impératif de respecter cette vitesse dans toutes les zones de garage, de parking, de zone de transfert et lors d'une procédure d'accostage manuel.

La reprise en CMV doit être assurée depuis le pupitre à l'avant de la rame dans le sens du mouvement. Il ne peut être dérogé à cette règle que dans des cas exceptionnels et suivant des consignes spécifiques d'exploitation.

Seuls sont autorisés à la reprise en conduite manuelle à vue, les Agents de l'exploitant qui ont subi avec succès les épreuves d'habilitation à cette conduite.

Une rame défectueuse peut être retirée par accostage avec une seconde rame. Cet accostage peut être réalisé en mode automatique ou en conduite manuelle à vue.

Aucun agent de l'exploitation quel que soit son niveau de qualification ne peut passer outre les interdictions données par les sécurités du système, ou par la signalisation.

Seul le chef du poste de contrôle et de commande peut conformément aux instructions d'exploitation, ordonner des dérogations.

Documents de référence :

Conduite manuelle à vue, *CMV*, référence : *MMV 1034*

Accostage automatique en ligne, *ACCLIGNE*, référence : *MMP 1203*

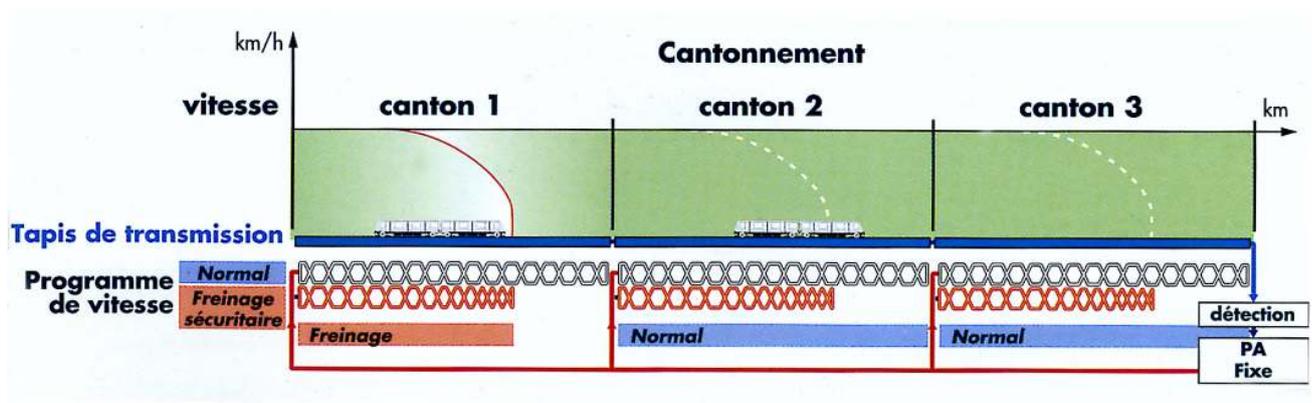
Accostage manuel en ligne, *ACCMANLI*, référence : *MMP 1204*

### 3.1.2. Principes et règles de circulation des trains ou rames de voyageurs

La circulation des rames est automatique et gérée par les automatismes. La logique de circulation et la sécurité anti-collision reposent sur :

- l'émission d'une fréquence de sécurité (FS), sans laquelle les rames ne peuvent circuler ;
- le découpage des lignes en unités élémentaires : le canton.

La sécurité anti-collision est basée sur le principe que l'on autorise la présence d'une seule rame par canton. L'accès d'un canton occupé est interdit à toute rame qui devra s'arrêter avant d'y pénétrer et attendre sa libération avant de repartir.



Les rames suivent un programme de vitesse, câblé sous forme de boucles dans les tapis de transmissions. La présence en aval d'un canton inoccupé permet à une rame de suivre le programme de vitesse normale. La présence en aval d'un canton occupé contraint la rame à suivre le programme de freinage afin de ne pas pénétrer sur ce canton occupé. La libération du canton aval permet le passage en programme de vitesse normale et donc le redémarrage.

Les voies sont équipées de feux de signalisations permettant au personnel, reprenant une rame en conduite manuelle à vue, de respecter les règles de circulation.

La circulation des rames s'effectue sur la voie de droite dans le sens de marche. Les rames circulent d'un terminus de ligne à l'autre formant une boucle continue appelée « carrousel ». Des rames sont injectées ou retirées du carrousel afin de faire varier la fréquence de passage des rames en fonction de la fréquentation du réseau.

Une zone de raccordement permet l'échange de rame entre la ligne 1 et la ligne 2 mais n'est pas utilisée en circulation commerciale.

*Dispositions particulières d'exploitation :*

*L'injection en rafale :* afin d'absorber un pic d'affluence de passagers sur une période courte, il est possible d'augmenter la fréquence de passage par injection de rames en ligne depuis un garage. Cependant, cette rafale ne peut-être inférieure à la minute (limite du système).

*Conduite manuelle à vue :*

Les rames reprises en conduite manuelle à vue sont admises à circuler en même temps et sur la même voie que les rames circulant en mode automatique.

Lors de la conduite manuelle à vue, le conducteur doit assurer la sécurité anticollision, la sécurité survitesse et respecter la signalisation (détails au § 3.3.2).

*Remise en exploitation commerciale d'une rame de métro :*

Avant d'autoriser la remise en exploitation commerciale d'une rame de métro ayant subis des travaux majeurs, le chef du service maintenance matériel roulant décide et fait appliquer l'instruction Remise en exploitation d'un véhicule après une maintenance lourde (I-DMT-003)

Cette instruction peut comprendre la rédaction d'un PVRI ainsi qu'un essai de bon comportement en ligne de 2 fois 4 heures.

*Références documentaires :*

Présentation de base du système Val, référence SY15ZZ06/01

Signalisation et conduite manuelle à vue, référence EX15ZZ06/01

Remise en exploitation d'un véhicule après une maintenance lourde, I-DMT-003

### 3.1.3. Circulation des trains ou matériels roulants de service

Les trains de travaux sont conçus pour circuler sur les voies sous tension si besoin. Les règles de circulation sur les voies sont décrites dans le règlement d'utilisation du VAT sur les voies du métro et dans la consigne TRAITRAV, elles respectent les règles de la conduite manuelle à vue. Les trains de travaux doivent être équipés d'un système radio pour rester joignables par le PCC.

Les opérateurs reçoivent une formation CMV et sont habilités à la conduite à l'issue de cette formation.

*Référence documentaire :*

Règlement d'utilisation du VAT sur les voies du métro, référence IM1007M

TRAITRAV : Gestion des mouvements train de travaux, référence CMP2012

## Art. 3.2. Véhicules

### 3.2.1. Tests de fonctionnement

Lors de la préparation d'une rame, celle-ci teste automatiquement ses équipements.

Un essai en automatique des rames est effectué à chaque sortie des garages ateliers sur une zone de test. Cet essai comporte un test de distance de freinage, un test de dégonflement des roues porteuses et de guidage ainsi qu'un test d'émission anti-collision (antennes).

Aucune rame ne peut rester en exploitation plus de 24 h consécutives sans effectuer un test de freinage en zone garage atelier. En cas d'impossibilité d'effectuer l'essai en automatique, un essai en reprise manuelle à vue est effectué.

A la suite de certains travaux de maintenance réalisés sur les rames en atelier (travaux sur organes sécuritaires, timonerie ou organe participant à l'accostage), des tests particuliers sont effectués et les rames peuvent être mises sur voie d'essais. Ces tests sont définis dans les procédures de maintenance.

Test de dégonflement en ligne : des équipements de test de dégonflement des roues porteuses et de guidage sont aussi présents en plusieurs points des lignes afin de détecter rapidement un dégonflement ou une crevaison.

### 3.2.2. Anomalies

En cas de passage non satisfaisant aux tests de fonctionnement automatique à la sortie des garages ateliers ou tests suite à travaux de maintenance, les rames en défaut ne sont pas envoyées en ligne.

En cas d'alarme dégonflement d'une rame en ligne, cette rame est impérativement envoyée sur une zone de retrait proche de l'endroit de détection, afin de limiter à 15 km la distance parcourue par la rame de la zone de test précédant le test déclarant le défaut jusqu'à la zone de retrait (risque d'incendie au-delà de cette distance).

Les règles à respecter en cas d'anomalies constatées sur un véhicule sont définies par la consigne d'exploitation «Défaut signalé par un équipement de test », DEFTEST, référence : MMP2007.

En cas de défaut sur un véhicule en ligne, le PCC dispose de téléseñalisations d'états et d'alarmes permettant d'identifier les anomalies des rames et applique, selon le défaut, la consigne appropriée (consigne de diagnostic matériel ou résolution de panne).



- œillette de rebroussement (monocouleur violet) :  
L'œillette violette allumée est un ordre de manœuvre de rebroussement. L'agent chargé de la reprise en conduite manuelle à vue doit arrêter la rame juste en amont de cet œillette et effectuer les opérations de changement de sens de conduite.  
L'œillette allumée est infranchissable.  
Lorsque l'œillette de rebroussement est implanté sur le même support qu'un signal de manœuvre, l'agent chargé de la reprise en conduite manuelle doit exécuter prioritairement le rebroussement s'il est ordonné.
  
- la signalétique fixe : tableaux indicateurs des limites de canton et leur désignation, tableaux indicateurs des divers points d'arrêt et places de parking et leur désignation.





Le PCC comporte notamment les équipements de commande et de contrôle suivants :

- les dispositifs permettant de répondre aux appels d'urgence en provenance de rames ou de stations ;
- les récepteurs d'images associés à des sélecteurs permettant de visualiser les images en provenance des caméras de station implantées devant les façades de quai, escaliers mécaniques et d'une manière générale où cela est nécessaire ;
- des moyens permettant de déterminer la position des rames en service, le long des voies principales et secondaires ;
- des équipements ramenant les informations d'alarmes ou d'états depuis les rames, stations, automatismes et réseaux de distribution d'énergie ;
- des équipements permettant d'envoyer les commandes aux rames, stations, automatismes et réseaux de distribution d'énergie ;
- des moyens de liaison directe avec les pompiers, la police et le centre de distribution EDF ;
- des moyens de coupure instantanée du courant de traction ;
- des moyens de liaison avec les équipes d'agents en service sur la ligne et les équipes de maintenance ;
- des moyens de mesure de la vitesse du vent et d'appréciation des risques de verglas ;
- des moyens permettant d'enregistrer et de conserver durant au moins un mois la totalité des ordres données au système ;
- des moyens de liaison phoniques avec les rames et les stations.

Régulation de trafic :

La régulation de trafic est gérée par l'informatique du PCC qui adapte la fréquence de passage des véhicules aux tables journalières préenregistrées sur 24 h d'exploitation. Ce moyen de commande fonctionnel ne prévaut pas sur les actions de sécurité automatique commandées par les PA fixes et les PA embarqués. La table journalière donne au système tous les horaires de départ des rames à partir des terminus. Le choix de la fréquence de départ est fonction de la fréquentation du réseau. En cas d'anomalie (retard de fermeture d'une porte), le temps perdu (dans la limite de 2 min de retard) sera rattrapé automatiquement par le programme de régulation de trafic en intervenant légèrement sur la vitesse des rames et le temps d'arrêt en station.

### 3.6.2. Mode dégradé

En cas d'incident ayant un impact important sur le trafic, le Chef PCC peut décider de ne plus honorer la table journalière préenregistrée. Il définira alors manuellement les fréquences de départ des rames.

Le PCC dispose de téléseñalisations d'états et d'alarmes permettant d'identifier les anomalies en ligne et applique, selon le défaut, la consigne appropriée (consigne de diagnostic matériel ou résolution de panne).







- application de la consigne « Mise sous tension des lignes » : vérification de l'absence d'alarme et mise sous tension des lignes ;
- application de la consigne « Ouverture de la ligne le matin ou après une interruption » : envoi d'une rame sans client en écoute sono et à vitesse réduite afin de s'assurer de l'absence d'obstacle sur les voies.

Dans certains cas d'interruption importante ayant provoqué des dégâts matériels ou mettant en cause la santé des passagers, l'autorisation de remise en exploitation se fera en accord avec les Services de secours.

Documents de référence :

Mise sous tension des lignes, MISTENS, référence MMP 5013.

Ouverture de la ligne le matin ou après une interruption, OUVERT, référence CMP 0013.

**Art. 3.12. Circulation temporaire et exceptionnelle d'un matériel roulant dans une configuration du système de transport différente de celle définie dans le dossier de sécurité et/ou le RSE et susceptible d'induire des risques pour les personnes transportées ou les tiers**

Avant tout test, essai ou circulation temporaire, des dispositions sont prises pour garantir la sécurité du système de transports. Les demandes d'évolution (demandes d'essai, consignes opérationnelle exceptionnelle, ...) font l'objet d'une vérification de l'impact sur la sécurité et des mesures de protection mises en place.

Dans le cas où ces modifications conduisent le système de transport dans une configuration temporaire et exceptionnelle différente de celle définie dans le DS et/ou le RSE et susceptible d'induire des risques pour les personnes transportées ou les tiers, une information préalable des services de contrôle est réalisée par courrier ou lors des commissions multimodales de sécurité au plus tard un mois avant le début de l'opération.



## Chapitre 5 MOYENS DE LUTTE CONTRE LES ACTES DE MALVEILLANCE POUVANT AFFECTER LA SECURITE

### Art. 5.1. Maîtrise des espaces

La maîtrise des espaces est réalisée par le Poste Central de Sûreté (PCS). Le PCS est destiné à lutter contre l'insécurité et la délinquance sur l'ensemble du réseau de la Communauté Urbaine de Lille. Il constitue le nœud principal du dispositif de gestion des alarmes et des réponses aux atteintes à la sécurité sur le réseau. Il s'inscrit dans un système de communications entre les différents acteurs de la sécurité (exploitant et Police des transports). Son objectif est d'optimiser l'emploi des équipes d'intervention sur le réseau.

Le PCS est situé à la station Lille Flandres. Il se compose de deux salles de commandement opérationnel, une exploitée par des Opérateurs de la Police Nationale appartenant au Service Interdépartemental de la Surveillance des Transports en Commun (SISTC) et une par des opérateurs de Transpole (un à trois Opérateurs et un Chef PCS). Les deux salles sont physiquement situées à proximité l'une de l'autre afin de faciliter les échanges tout en respectant la confidentialité de certaines informations. Il permet :

- une perception globale et instantanée des évènements grâce au rassemblement dans un même lieu d'informations utiles de toutes natures (vidéo, alarmes, moyens de communication avec les Agents de terrain) ;
- une analyse de l'événement afin de prendre des décisions instantanées ;
- une exécution rapide des décisions par les équipes sur le terrain grâce à des réseaux de télécommunications. Les équipes d'agents d'ambiance et d'agents vérificateur de perception sont organisés par équipes sous la responsabilité d'un RICS (Responsable Intervention Contrôle Sûreté) et peuvent agir sur le terrain :
  - en temps réel suite aux incidents signalés ;
  - de manière préventive grâce aux remontées d'informations régulières des agents de terrain et des clients.

Les clients ne peuvent pas accéder aux sites techniques sans franchir un point de contrôle (poste de gardiennage de l'atelier 24 h/24) ou franchir par effraction un grillage.

Documents de références :

« Contrat d'affermage du service public des transports urbains de personnes de Lille Métropole Communauté Urbaine » signé le 8 novembre 2010.

## Art. 5.2. Actions de prévention

### La Gestion de Territoire :

Ce dispositif répond à l'attente de sécurité optimale des voyageurs sur l'ensemble du réseau. Les responsables de zone (RZ) veillent à la qualité globale du service et contrôlent les missions des Agents de Prévention Métro et Bus (APM-APB). L'ensemble de ces agents est présent sur le terrain pour informer la clientèle, assurer un rôle de médiateur, rappeler les règles et alerter en cas d'incident.

### L'Ingénierie Sociale

Pour lutter contre les actes de malveillance de manière préventive, Transpole, via l'Unité Ingénierie Sociale met en place depuis des années :

- Analyse croisée des signalements ambiance relevés sur le réseau et croisement avec les partenaires.
- Un plan de prévention scolaire en 3 axes visant à sensibiliser les élèves de 10 à 18 ans à l'utilisation et aux règles à respecter dans les transports en commun.

- *Programme de prévention scolaire*

Des agents de l'entreprise formés interviennent avec l'aide de modules pédagogiques dans des établissements scolaires de la métropole lilloise ciblés au préalable ; l'objectif étant de sensibiliser les jeunes aux respects des règles à observer dans les transports en commun avec 3 thématiques principales (mobilité, fraude, ambiance).

- *Plan de lutte contre la fraude*

En début d'année scolaire, un plan spécifique de lutte contre la fraude scolaire est mis en place. Celui-ci s'articule en 3 points (rappel de la règle, visibilité et dissuasion, application de la sanction).

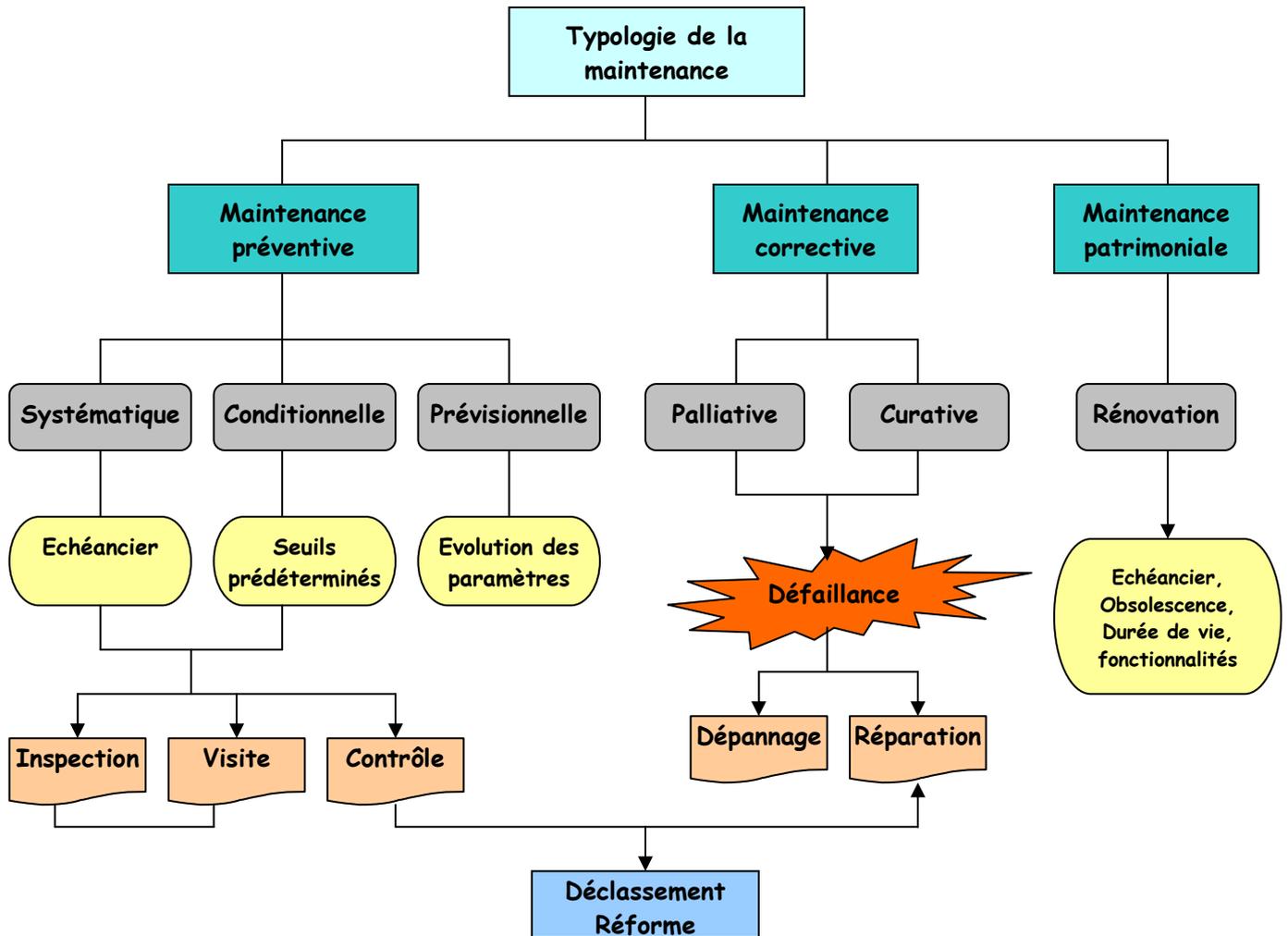
- *Participation à des actions citoyennes*

Transpole pilote sur la métropole lilloise des actions qui visent à favoriser le dialogue entre les transporteurs, les institutions et le public jeune.

- Un partenariat actif (connaissance des partenaires locaux, échange d'informations et coproduction d'actions, évaluation et action corrective si nécessaire).



Schéma typologique de la maintenance



Politique de maintenance des unités

Chaque unité de maintenance applique une politique de maintenance différente pour s'adapter au mieux aux types de matériels dont elle est responsable.

- Unité Voies et Bâtiments

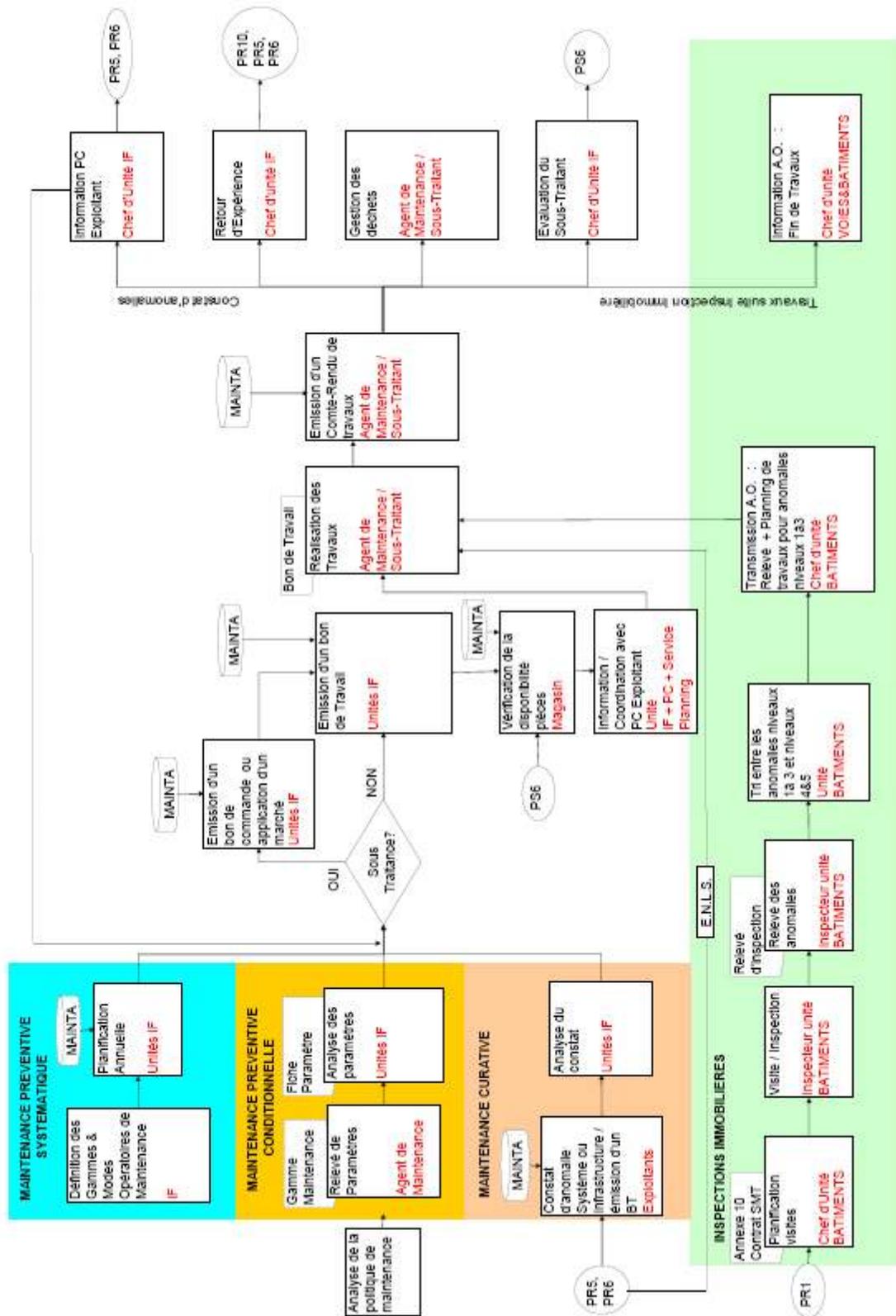
La politique de maintenance des bâtiments est principalement axée sur une maintenance curative et préventive des ouvrages immobiliers, mais aussi sur des inspections régulières des ouvrages immobiliers confiés à Transpole par LMCU, hors tunnels et viaducs.

Ces inspections permettent de relever et d'identifier toutes anomalies concernant les ouvrages immobiliers et les équipements à la charge de l'unité.

La maintenance curative des bâtiments consiste à remplacer ou à réparer les éléments défectueux (serrurerie, menuiserie, vitrerie, mobilier, etc) provenant de défauts techniques ou résultant d'actes de vandalisme.



## Processus de Maintenance des infrastructures



Référence : Maintenance des Infrastructures, Processus PS4.

- **Politique de maintenance des ouvrages à la charge de l'autorité organisatrice**

Dans le cadre de la gestion du patrimoine, les ouvrages stations, puits, viaduc et tunnel sont visités une fois par an par les services de l'autorité organisatrice et tous les 5 ans en inspections dites détaillées par un bureau d'études dans le cadre du « regard extérieur ».

Des rapports sont ensuite établis et transmis au responsable de la gestion du patrimoine pour prévoir le budget des travaux d'entretien ou de réparation qui en découlent.

- **Unité de Maintenance Curative et Maintenance Préventive du matériel roulant**

La politique de maintenance du matériel roulant est axée sur la maintenance préventive, les équipements concernés étant essentiellement mécaniques et électromécaniques.

La stratégie d'intervention applicable tant pour la maintenance préventive que curative est généralement la suivante :

- La rame à maintenir est remplacée par une rame provenant de la réserve de maintenance. Il s'agit de rames en stock utilisées pour remplacer les rames immobilisées en maintenance, ce qui permet de maintenir le bon nombre de trains en ligne et de préserver ainsi la qualité de service (temps d'attente en station, nombre de clients par m<sup>2</sup>).
- La rame est ramenée à l'atelier ce qui permet l'utilisation de moyens adaptés (lignes de vérins,...) pour effectuer les opérations.

La stratégie retenue dépend ensuite de l'opération à effectuer, l'objectif étant de remettre rapidement la rame à disposition afin de minimiser le risque de rupture de la réserve ce qui entraînerait un manque de rames en ligne.

Les maintenances courtes sont effectuées si possible entre les heures de pointe lorsque le programme d'exploitation ne nécessite pas une disponibilité maximale du parc de rames. Les maintenances longues sont étalées dans le temps afin d'éviter des pointes de charge qui se traduiraient par un manque de personnel, de rames en réserve ou de place en atelier.

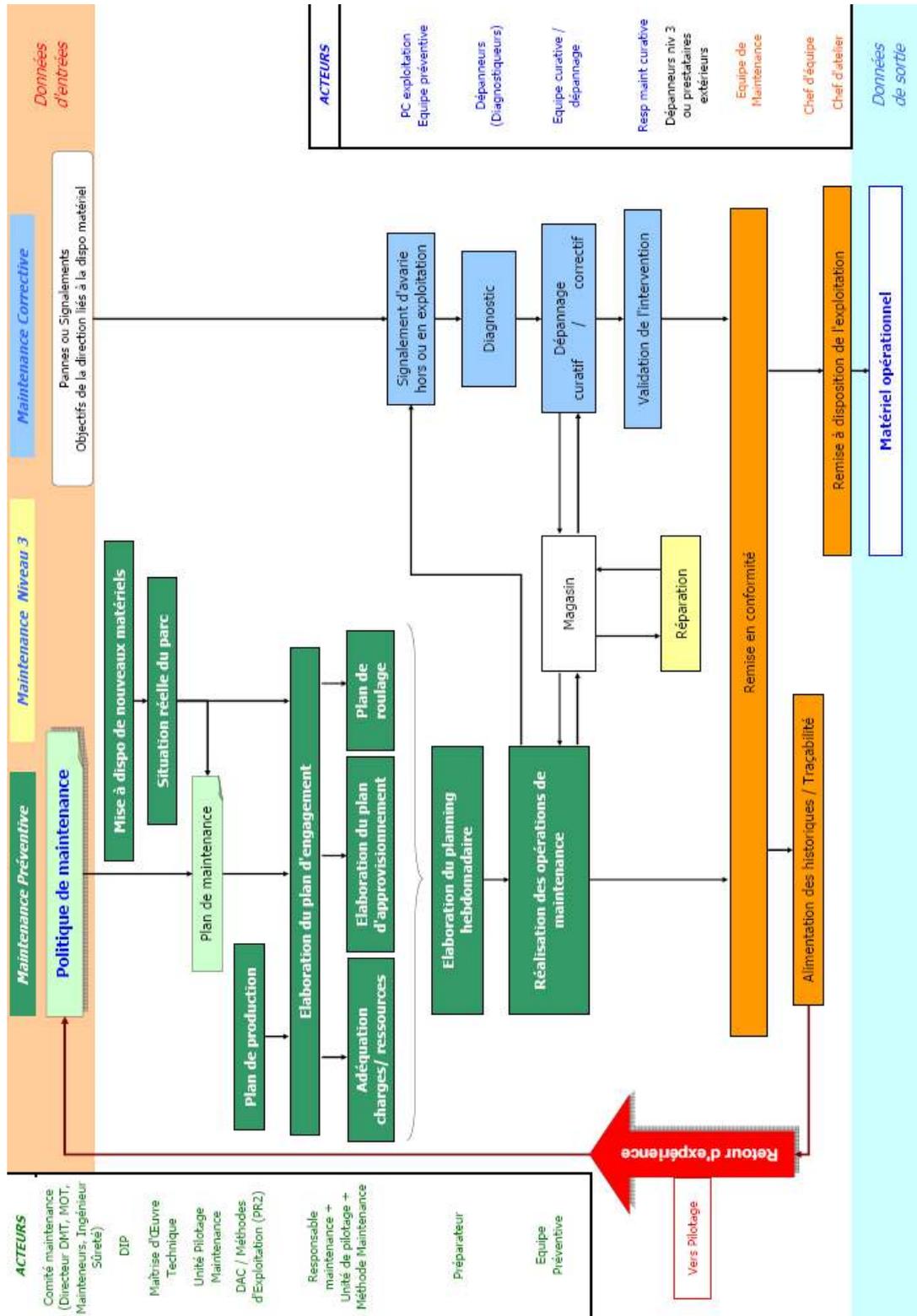
Les opérations à réaliser en maintenance curative sont généralement des opérations légères, mais le caractère aléatoire d'occurrence des pannes nécessite de mettre en place une large couverture horaire afin :

- de traiter le plus rapidement possible la panne après son signalement ce qui permet de réduire son indisponibilité ;
- d'éviter les phénomènes d'accumulation d'indisponibilité des trains qui se traduisent par une baisse de la qualité de service.

Cependant, dans certains cas rares, les modes dégradés usuels ne permettent pas de ramener la rame en panne en atelier, ce qui bloque alors l'exploitation. Cette situation est d'autant plus critique qu'aucun service provisoire ne permet de rétablir le service sur une partie de la ligne. Il est alors nécessaire de procéder dès que possible à une réparation sur place ou à un remorquage par le tracteur du train de travaux.

Ces politiques de maintenance sont définies par le Service Maîtrise d'œuvre technique. Celui-ci développe les politiques de maintenance, le retour d'expérience et définit les gammes de maintenance et les modes opératoires.

## Processus de la Maintenance du matériel roulant



Référence : Maintenir le matériel roulant, Processus PS3.



#### Art. 6.4. Programme de maintenance préventive

##### Matériel roulant

La maintenance préventive du matériel roulant s'effectue selon différents pas de maintenance, définis dans les plans de maintenance.

Chaque pas de maintenance reprend les opérations des révisions de périodicité inférieure. A ces opérations sur le terrain, viennent s'ajouter des opérations sur les organes suivis individuellement.

Documents de référence :

- Plan de maintenance Val 206 B (VAL 206Bis), MR11ZZZ09/XXX.999.001
- Plan de maintenance Val 208, MR12ZZZ09/XXX.999.001
- Plan de maintenance Val 206 Ar\* (VAL 206 Rénové), MR13ZZZ09/XXX.999.001

\* Les matériels rénovés disposent d'une gamme initialisée, en adéquation avec le matériel remis à neuf.



#### Poste de sectionnement

- Gamme de maintenance des postes de sectionnement ligne 1, CF10CXX09/XXX.999.001.
- Gamme de maintenance des postes de sectionnement ligne 2 Sud et Nord, CF12CXX09/XXX.999.001.

#### Postes éclairage force

- Gamme de maintenance des postes éclairage force ligne 1, CF10DXX09/XXX.999.001.
- Gamme de maintenance des postes éclairage force ligne 2 de Mairie de Lille à Grand But, CF12DXX09/XXX.999.002.
- Gamme de maintenance des postes éclairage force ligne 2 de Gare Lille Europe à Mac Donald, CF12DXX09/XXX.999.001.
- Gamme de maintenance des postes éclairage force ligne 2 de Les Prés à Dron, CF12DXX09/XXX.999.003.

#### Compresseurs

- Gamme de maintenance des compresseurs ligne 1, IF10K09/02.

#### Pompes de relevage

- Gamme de maintenance des installations de pompage et épuisements, BA20D09/01.

#### Eclairage

- Gamme de maintenance des installations d'éclairage, L2X.GAM.ECL.XXX.999.001 .

#### Ventilation de tunnels

- Maintenance des installations de ventilation et désenfumage, BA20E09/01.

#### Accès dépôts et stations

- Maintenance des accès de dépôts et de stations, BA20ZZ09/01.

#### Détection incendie

- Gamme de maintenance des installations de détection incendie, L2X.GAM.INC.XXS.999.001.

### Courants faibles

- Gamme de maintenance des équipements métro courants faibles, IF20ZZ09/01.
- Gamme de maintenance courants faibles vidéo, CT20VAZ09/XXS.999.001.
- Gamme de maintenance préventive CLS vidéo et CLS radio, CLS.GAM.RAD.XXX.999.001.

### Voies

- Gamme de maintenance des barres de guidage, VE20A09/01.
- Gamme de maintenance des pistes de roulement, VE20B09/01.
- Gamme de maintenance des appareils de voies, VE20C09/01.
- Gamme de maintenance des isolateurs, VE20E09/01.
- Gamme de maintenance de la signalisation, VE20F09/01.
- Gamme de maintenance des rupteurs d'urgence, VE20G09/01.
- Gamme de maintenance des nez de quais, VE20H09/01.
- Gamme de maintenance des cheminements, VE20J09/01.
- Gamme de maintenance de l'éclairage voies, VE20K09/01.
- Gamme de maintenance du chauffage voies, VE20L09/01.
- Gamme de maintenance des téléphones d'urgence, VE20N09/01.





La définition des programmes est reprise dans le document :  
Cursus de formation Métro, référence IM 0037 E.  
Programme de formation Métro, référence IM 1038E.

#### 7.2.2. Formation de l'encadrement

La formation initiale des Chefs PCC comprend des formations théoriques, des visites sur le terrain, des exercices d'application et une période de doublure avec un agent confirmé. L'acquis de compétences est sanctionné par des contrôles continus et un examen final.

Le programme de formation est issu des modules de formation des ATO orientés particulièrement sous l'aspect de la sécurité. D'autres modules spécifiques complètent les compétences du Chef PCC :

- l'informatique opérationnelle ;
- la gestion sécuritaire du trafic ;
- la gestion des consignations des voies ;
- La formation SSIAP2 (formation également dispensée aux Superviseur PCC).

La définition des programmes est reprise dans les documents :  
Cursus de formation Métro, référence IM 1037 E.  
Programme de formation Métro, référence IM 1038E.

### **Art. 7.3. Description des modalités d'habilitation initiale des personnes pour les tâches de sécurité**

#### 7.3.1. Habilitation et qualification des opérateurs

Les opérateurs et agents d'intervention reçoivent une formation à la conduite manuelle à vue à l'issue de laquelle leur est délivrée une qualification (permis CMV).

Habilitation électrique :

Les opérateurs et agents d'intervention sont habilités HO B1 selon le recueil d'instructions générales de sécurité d'ordre électrique : publication UTE C 18-510.

Les habilitations ou qualifications sont réalisées conformément à un plan de formation normalisée disponible en GED. L'attestation de formation est délivrée par le formateur après un examen théorique et un examen pratique. Le Chef de service délivre la qualification ou l'habilitation correspondante.

Document de référence :

Règles d'établissement des formations à la conduite de matériel roulant TW et métro, référence IZ00070.





**Art. 7.8. Description des modalités de qualification et d'habilitations des personnes pour les tâches de maintenance**

Les agents de maintenance des ateliers du matériel roulant reçoivent une formation à la conduite manuelle à vue d'un niveau correspondant avec leur besoin :

- CMV niveau P0 : conduite restreinte aux entrées d'ateliers ;
- CMV niveau P1 : conduite sur zones des garages-ateliers ;
- CMV niveau P2 : conduite en ligne sans voyageurs à bord ;
- CMV niveau P3 : conduite en ligne avec voyageurs.

A l'issue de cette formation leur est délivrée une qualification (permis CMV).

Certains agents reçoivent une formation spécifique à la fonction d'Opérateur du PC Voie d'Essais à l'issue de laquelle est délivrée une qualification (Opérateur PC VE).

Habilitation électrique :

Les agents de maintenance sont habilités en fonction du niveau d'intervention selon le recueil d'instructions générales de sécurité d'ordre électrique : publication UTE C 18-510.

D'autres activités complémentaires non spécifiques au ferroviaire débouchent sur des qualifications :

- conduite de chariot automoteur ;
- manœuvre de pont roulant ;
- ligne de vérins.

## Chapitre 8 ELEMENTS RELATIFS A LA QUALITE

### Art. 8.1. Identification des normes en matière de qualité ainsi que des documents décrivant les modalités de respect de ces normes

Transpole est certifié ISO 9001 depuis 1996 et ISO 14001 depuis 2003.

#### Audit Internes

Le Service Qualité Environnement a la responsabilité de la réalisation des audits internes à la Direction Métro Tramway ; ceci afin de vérifier l'application et l'efficacité des dispositions relatives à la Qualité et à l'Environnement propres à chaque service en cohérence avec la politique qualité et les référentiels ISO 9001 et ISO 14001.

Procédure précisant l'organisation de ces audits internes : Audits interne qualité et environnement - PM2-P-001.

### Art. 8.2. Description de la gestion documentaire

Transpole a développé son architecture documentaire par un ensemble pyramidal à 5 niveaux (Manuel, Procédures, Modes Opératoires, Formulaire et Enregistrement).

En fonction de leur nature, les documents sont enregistrés et diffusés sur intranet grâce à deux outils :  
- GEIDE @doc, bases de données informatiques de la société, qui permet une diffusion maîtrisée des instructions, des règlements, des rapports d'exploitation, des comptes-rendus d'exploitation et des formulaires ;  
- GEDT Gédéon, qui permet une diffusion plus contrôlée de la documentation technique (Plans d'ouvrage, modes opératoire, consignes, dossiers techniques,...) et contractuelle.

Les documents obéissent à des règles générales précisées dans la Procédure PM2-P-002.

L'objectif essentiel de la gestion des documents nécessaires à la maintenance est de s'assurer que le personnel travaille avec les documents adéquats pour la réalisation de ses tâches et en particulier que les éditions utilisées sont bien celles applicables.

Cette Gestion de la Documentation permet de classifier, indexer, archiver et de connaître, dans un domaine considéré, les documents applicables.

Documents de références :

Maîtrise des instructions et formulaires diffusées via intranet, réf. PM2-P-002.

Maîtrise des instructions, des modes opératoires et consignes diffusées via Gédéon, réf. I-DMT-010.

### **Art. 8.3. Description des modalités de surveillance des sous-traitants**

Dans le cas de travaux sous-traités :

- Un mandataire est désigné. Il est en charge du développement d'une affaire. il est responsable de la définition du cahier des charges, des choix technologiques et de la préparation technique, du choix des exécutants (sous-traitants extérieurs), de la planification de l'ensemble des interventions, du financement et de la formalisation des dossiers administratifs (y compris du plan de prévention et de la mise à jour de la documentation), de la réception des travaux. Le Mandataire a la charge du suivi de chantier, sauf si un autre service mieux placé, a été désigné pour cette mission.
- Le mandataire doit préalablement évaluer son sous-traitant afin de s'assurer qu'il possède les moyens matériels et les compétences humaines nécessaires à la réalisation des travaux qu'il souhaite lui confier.
- Conformément au Code du Travail, avant le début d'intervention d'une entreprise extérieure, le Chef d'entreprise utilisatrice (Transpole) et le Chef d'entreprise intervenante (Société extérieure) ou leurs représentants, effectuent une inspection préalable des lieux afin d'analyser les risques. Selon le cas, un Plan de Prévention est rédigé entre les deux parties.
- Le sous-traitant est formé aux consignes de sécurité et d'exploitation spécifiques aux installations du métro par l'Unité Sûreté de Fonctionnement. A l'issue de cette formation est délivré un agrément nominatif. L'unité Sûreté de Fonctionnement effectue des audits ponctuels des chantiers. Pour des interventions dans l'atelier métro, la formation aux consignes de sécurité spécifiques à l'atelier est réalisée par le mandataire ou l'unité maintenance métro.
- Il est de la responsabilité du mandataire de diffuser au sous-traitant tous documents qui le concernent pour la bonne exécution du travail demandé : Mode Opérateur, Instruction, Consigne...
- Un bon de travail édité par un Agent Planning est obligatoirement délivré au sous-traitant pour tous travaux ou installations dont l'impact gêne ou risque de gêner l'exploitation nominale ou pour lesquels un permis feu a été établi ou si un risque pour la clientèle peut être engendré.

Le « **Règlement de sécurité Transpole** », **IZ1022A**, distribué aux entreprises extérieures, rappelle les dispositions légales en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité dans l'enceinte de la société Transpole. Il rappelle également les obligations du sous-traitant quant au respect des règles et usages de la société pour la maîtrise de l'environnement.

#### Art. 8.4. Description du processus de gestion interne des modifications du système aux plans structurel et opérationnel

Les besoins de modification peuvent provenir de différentes sources :

1. Analyse d'incidents,
2. fiabilité, obsolescence,
3. Mise en conformité vis-à-vis réglementation (PMR, ..)
4. Projets / nouveaux besoins

Le processus de gestion des modifications s'applique lors des activités de :

- o prestations d'étude et de développement de produits nouveaux ;
- o évolutions sur les produits existants nécessitant leur redéfinition partielle ou totale.

L'entité en charge de la modification peut être Transpole ou LMCU.

Dans le cas où des modifications de système ayant un impact sur la sécurité doivent être apportées au système métro, Transpole appliquera en relation avec son Autorité Organisatrice, la procédure interne qui décrit la méthodologie à appliquer :

- o phase d'identification
- o études de faisabilité
- o soumission aux services compétents de l'état pour validation
- o Application et validation de la solution.

La mise en œuvre est formalisée par le dossier AVP et/ou la DMM (Demande de Modification Matériel).

Elle précise notamment les modifications à réaliser sur le matériel et les documents à mettre à jour. Les documents relatifs à la modification (documents marché, DOE, DMM, ..) sont enregistrés en GED.

#### Rôle du contrôle interne

Les unités Méthode d'Exploitation, Pilotage et Méthode Maintenance effectuent la mise à jour des documents d'exploitation et de maintenance et les formations associées liés à la modification.

L'unité Sûreté de Fonctionnement donne son avis sur les modifications et évalue l'impact sécuritaire de la modification. Elle valide la prise en compte des contraintes exportées sécuritaires.

Elle informe l'autorité organisatrice qui consulte les services de contrôle de l'Etat et recueille leurs avis. Si besoin, elle apporte les éléments permettant aux services de l'état de statuer sur le caractère substantiel ou non de la modification. Elle présente les modifications principales apportées au système dans le rapport annuel.

Documents de référence :

Procédure « Traitement des modifications liées au système Métro et Tramway vis-à-vis de la sécurité ».

## Chapitre 9 DISPOSITIF PERMANENT DE CONTRÔLE ET D'EVALUATION DU NIVEAU DE SECURITE

### Art. 9.1. Modalités de contrôle du respect de la réglementation, du règlement de sécurité de l'exploitation et des consignes

Le contrôle du respect de la réglementation, du Règlement de sécurité de l'exploitation et des consignes est réalisé par :

- Les unités Méthode d'Exploitation et Pilotage Maintenance qui effectuent le contrôle respectif de premier niveau des unités de l'Exploitation et de la Maintenance du métro ;
- L'unité Sûreté de Fonctionnement effectue un second regard indépendant.

L'unité Méthode d'exploitation et Qualité compare le rapport d'exploitation du Chef PCC aux données enregistrées afin d'y déceler toute anomalie, non-respect de consignes, mauvaise réaction d'un opérateur,... Si une anomalie est détectable dans la lecture du rapport d'exploitation, des contrôles peuvent être réalisés sur :

- les enregistrements du système informatique du PCC (alarmes, états et commandes) disponibles en supervision ;
- les enregistrements des communications entre le PCC et le terrain ;
- les "mains courantes" où les Opérateurs PCC notent chaque action ou incident significatif.
- les enregistrements de la GMAO.
- les enregistrements des images produites par les caméras, dans le respect de la réglementation en vigueur ;

L'unité Pilotage assure un suivi des opérations de maintenance dans la GMAO. Il exploite le retour d'expérience et les alarmes issues des ateliers de maintenance. Il réalise aussi des audits internes.

Toute anomalie, point important ou dérive, est communiquée à la Direction et peut faire l'objet d'investigations.

Des techniques particulières sont mises en œuvre: recherche des causes de pannes, analyse d'incidents, optimisation de la sécurité, optimisation des outils de maintenance, etc.

L'unité Sûreté de Fonctionnement analyse la main courante métro, les synthèses mensuelles.

Elle réalise également des audits ponctuels sur le bon respect des consignes et modes opératoires.

En cas d'incident, d'accident ou d'événement pouvant avoir un impact sur la sécurité, elle veille à la réalisation d'analyse d'incident ou d'analyse technique ainsi qu'à la mise en œuvre des actions correctives qui en découlent.

En cas d'incident nécessitant une information aux services de l'état (DREAL, STRMTG), elle a en charge l'élaboration des rapports.



### Analyse d'incident

En cas de détection d'événements pouvant avoir un impact sur la sécurité, des investigations sont menées (analyse d'incident d'exploitation, analyse technique).

Pour les analyses d'incident d'exploitation, les actions correctives proposées par le chargé d'analyse sont validées par un groupe de donneurs d'avis comprenant a minima le responsable Exploitation Métro Tramway, le chef d'unité production Métro / tramway, le responsable Méthodes Exploitation, l'Ingénieur Sûreté de Fonctionnement.

Pour les analyses techniques, les actions correctives proposées par le chargé d'analyse sont validées en comité maintenance.

Des réunions périodiques sont réalisées pour s'assurer de la mise en œuvre des actions validées et statuer sur leur efficacité.

Pour les actions liées à un événement grave ou à la sécurité, ces actions sont communiquées à l'AOT et/ou aux services de contrôle de l'Etat (courrier, présentation en commission de sécurité).

Documents de références :

Instruction I-DMT-007 : rédaction des analyses d'incident ou de dysfonctionnement

### **Art. 9.3. Modalités d'évaluation du niveau de sécurité**

Les paramètres d'évaluation du niveau de sécurité ressortent des synthèses mensuelles d'exploitation, des comptes rendus d'essais sécuritaires et du retour d'expérience.

L'Unité Sûreté de fonctionnement tient à jour un tableau d'indicateurs annuels des évènements redoutés.

L'Autorité Organisatrice procède à des inspections des installations.





## Annexe 1 - RECAPITULATIF DES DOCUMENTS DE REFERENCE

Contrat d'affermage du service public des transports urbains de personnes de la Communauté Urbaine de Lille du 10 novembre 2010.

### Documents d'exploitation :

Ensemble des consignes et modes opératoires du PCC METRO.  
Conduite manuelle à vue, CMV, référence : MMV 1034  
Accostage automatique en ligne, ACCLIGNE, référence : MMP 1203  
Accostage manuel en ligne, ACCMANLI, référence : MMP 1204  
Mise sous tension des lignes : MISTENS, référence : MMP 5013  
Ouverture de la ligne le matin ou après une interruption : OUVERT, référence : CMP 0013  
Défaut signalé par un équipement de test, DEFTEST, référence : MMP2007  
Liste des tâches ATO, IM 0036 P  
Liste des tâches ISC, IM 0034 P

### Documents de sécurité :

Plan d'Intervention et de Sécurité du métro (PIS), IZ1088A  
Publication UTE C 18-510  
Règlement de sécurité Transpole, IZ1022A  
Traitement des Circulaires d'Information Exploitants SIEMENS, IZ1101A

### Documents de qualité :

Plan assurance qualité d'organisation de la maintenance contrat 2011-2017, PAQ2011.  
Norme ISO 9001.  
Norme ISO 14001.  
Manuel Qualité Environnement, MQE 2011.  
Organisation et missions de l'unité méthodes d'exploitation et qualité, I-DMT-004.  
Ecriture des consignes et modes opératoires, IZ 1087A.  
Procédure précisant l'organisation de ces audits internes : Audits interne qualité et environnement, PM2-P-001.  
Maîtrise des documents et enregistrements des Systèmes de Management de la Qualité et de l'Environnement, PM2-P-002.  
Maîtrise des instructions, des modes opératoires et consignes diffusées via Gédéon, I-DMT-010.  
Traitement des modifications liées au système Métro et Tramway vis-à-vis de la sécurité.  
Processus d'élaboration d'un plan de maintenance, IZ1086A.  
Processus Ingénierie du Patrimoine PR10.  
Production de Service Métro / Tramway, Processus PR5.  
Maintenir le matériel roulant, Processus PS3.  
Maintenir les Infrastructures, Processus PS4.  
Missions et organisation du service Métro Tramway, I-DMT-006.  
Organisation et missions du service bâtiment, I-DMT-005.

**Documents de formation :**

Présentation de base du système Val, SY15ZZ06/01.  
Cursus de formation Métro, IM 1037 E.  
Programme de formation Métro, IM 1038E.  
Signalisation et conduite manuelle à vue, EX15ZZ06/01.  
Remise en exploitation commerciale d'une rame de métro, IM1029E.  
Règles d'établissement des formations à la conduite de matériel roulant TW et métro, IZ00070.  
Règlement d'utilisation du VAT sur les voies du métro, IM1007M.

**Documents de maintenance :**

Plan de maintenance Val 206 Ar, MR13ZZZ09/XXX.999.001.  
Plan de maintenance Val 206 B, MR11ZZZ09/XXX.999.001.  
Plan de maintenance Val 208, MR12ZZZ09/XXX.999.001.  
Gamme de maintenance portes palières et de secours ligne 1, IF10P09/01.  
Gamme de maintenance des portes palières et de secours ligne 2 de Gares Lille Flandres à St Philibert, IF12P09/02.  
Gamme de maintenance des portes palières et de secours ligne 2 de Gares Lille Europe à Fort de Mons, IF12P09/01.  
Gamme de maintenance des portes palières et de secours ligne 2 de Les Prés à Dron, L2.GAM.PPA.XXS.999.003.  
Gamme de maintenance des coffrets de surveillance du potentiel négatif ligne 1 et ligne 2, CF20EXX09/XXX.999.001.  
Gamme de maintenance des tapis ligne 1, CT10TXX09/XXL.999.001.  
Gamme de maintenance des tapis ligne 2 de Les prés à Dron, CT12TXX09/XXL.999.002.  
Gamme de maintenance des tapis ligne 2 de Grand But à Mac Donald, CT12TXX09/XXL.999.001.  
Gamme de maintenance des postes de livraison ligne 1, CF10AXX09/XXX.999.001.  
Gamme de maintenance des postes de livraison et du poste intermédiaire de livraison ligne 2, CF12AXX09/XXX.999.001.  
Gamme de maintenance des postes de redressement ligne 1, CF10BXX09/XXX.999.001.  
Gamme de maintenance des postes de redressement ligne 2 de Lille Grand Palais à Grand But, CF12BXX09/XXX.999.002.  
Gamme de maintenance des postes de redressement ligne 2 de Labis à Mac Donald, CF12BXX09/XXX.999.001.  
Gamme de maintenance des postes de redressement ligne 2 de Les Prés à Dron, CF12BXX09/XXX.999.003.  
Gamme de maintenance des postes de sectionnement ligne 1, CF10CXX09/XXX.999.001.  
Gamme de maintenance des postes de sectionnement ligne 2 Sud et Nord, CF12CXX09/XXX.999.001.  
Gamme de maintenance des postes éclairage force ligne 1, CF10DXX09/XXX.999.001.  
Gamme de maintenance des postes éclairage force ligne 2 de Mairie de Lille à Grand But, CF12DXX09/XXX.999.002.  
Gamme de maintenance des postes éclairage force ligne 2 de Gare Lille Europe à Mac Donald, CF12DXX09/XXX.999.001.  
Gamme de maintenance des postes éclairage force ligne 2 de Les Prés à Dron, CF12DXX09/XXX.999.003.  
Gamme de maintenance des compresseurs ligne 1, IF10K09/02.

*Gamme de maintenance des installations de pompage, BA20D09/01.  
Maintenance des installations de ventilation et désenfumage, BA20E09/01.  
Gamme de maintenance des installations de détection incendie, L2X.GAM.INC.XXS.999.001.  
Gamme de maintenance des installations d'éclairage, L2X.GAM.ECL.XXX.999.001.  
Gamme de maintenance des équipements métro courants faibles, IF20ZZ09/01.  
Gamme de maintenance courants faibles vidéo, CT20VAZ09/XXS.999.001.  
Maintenance des accès de dépôts et de stations, BA20ZZ09/01.  
Gamme de maintenance des barres de guidage, VE20A09/01.  
Gamme de maintenance des pistes de roulement, VE20B09/01.  
Gamme de maintenance des appareils de voies, VE20C09/01.  
Gamme de maintenance des isolateurs, VE20E09/01.  
Gamme de maintenance de la signalisation, VE20F09/01.  
Gamme de maintenance des rupteurs d'urgence, VE20G09/01.  
Gamme de maintenance des nez de quais, VE20H09/01.  
Gamme de maintenance des cheminements, VE20J09/01.  
Gamme de maintenance de l'éclairage voies, VE20K09/01.  
Gamme de maintenance du chauffage voies, VE20L09/01.  
Gamme de maintenance des téléphones d'urgence, VE20N09/01.  
Gamme de maintenance préventive CLS vidéo et CLS radio, CLS.GAM.RAD.XXX.999.001.*

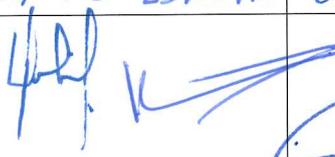
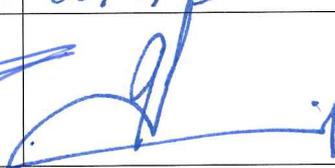
# REGLEMENT DE SECURITE DE L'EXPLOITATION DU TRAMWAY TRANSPOLE DE LA METROPOLE EUROPEENNE DE LILLE

Référence : **IZ1092A**

Edition : **4**

Niveau de maintenance : **PAS DE NIVEAU**

Nombre de pages : **68**

	Rédacteur	Vérificateur	Approbateurs	Direction
Nom	O. EVRARD	A. COSSON	L. SOLEIL / L. MENNESSON	G. FARGIER
Date	18/05/15	15/6/15	22/06/15 23/06/15	26/06/15
Signature				

### Suivi des révisions

Edition	Date	Détail des mises à jour
4		Evolution suivant DMD T/0001 15ZZ
3	15/04/2011	Evolution suivant DMD Z/0030 11ZZ
2	18/12/2009	Evolution suivant DMD Z/0030 09ZZ
1	13/03/2007	Diffusion pour application
0	25/10/2006	Diffusion pour avis

## SOMMAIRE

<b>PREAMBULE .....</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJET – DOMAINE D'APPLICATION.....</b>	<b>4</b>
<b>2. DOCUMENTS ABROGES .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DOCUMENTS DE REFERENCE .....</b>	<b>4</b>
<b>CHAPITRE 0 - GLOSSAIRE.....</b>	<b>5</b>
<b>CHAPITRE 1 - OBJET DU REGLEMENT DE SECURITE.....</b>	<b>6</b>
<b>ART. 1.1. IDENTIFICATION DE L'EXPLOITANT .....</b>	<b>6</b>
<b>ART. 1.2. DESCRIPTION DES MISSIONS CONFIEES A L'EXPLOITANT PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE DES TRANSPORTS.....</b>	<b>6</b>
<b>ART. 1.3. RAPPEL DES CARACTERISTIQUES GENERALES DU SYSTEME .....</b>	<b>8</b>
<b>CHAPITRE 2 - DESCRIPTION DE L'ORGANISATION DE L'EXPLOITANT .....</b>	<b>15</b>
<b>ART. 2.1. DESCRIPTION DE L'ORGANISATION DE L'EXPLOITATION, DE LA MAINTENANCE, DE LA FORMATION ET DU CONTROLE INTERNE.....</b>	<b>15</b>
<b>ART. 2.2. IDENTIFICATION DES DOCUMENTS PRECISANT LES CONSIGNES AINSI QUE LES ENTITES CHARGEES DE LEUR ELABORATION, DE LEUR VISA ET DE LEUR MISE A JOUR.....</b>	<b>29</b>
<b>CHAPITRE 3 - DESCRIPTION DES CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SYSTEME.....</b>	<b>31</b>
<b>ART. 3.1. PRINCIPES, REGLES DE CONDUITE ET DE CIRCULATION .....</b>	<b>31</b>
<b>ART. 3.2. VEHICULES.....</b>	<b>33</b>
<b>ART. 3.3 SIGNALISATION .....</b>	<b>33</b>
<b>ART. 3.4. VOIE .....</b>	<b>34</b>
<b>ART. 3.5. ALIMENTATION EN ENERGIE ELECTRIQUE DE TRACTION .....</b>	<b>36</b>
<b>ART. 3.6. MOYENS DE COMMANDE ET DE CONTROLE DES CIRCULATIONS .....</b>	<b>37</b>
<b>ART. 3.7. SERVICE DES VOYAGEURS EN STATION .....</b>	<b>38</b>
<b>ART. 3.8. DISPOSITIFS DE CONTROLE DE LA CONDUITE DES TRAINS .....</b>	<b>38</b>
<b>ART. 3.9. GESTION DES COMMUNICATIONS.....</b>	<b>39</b>
<b>ART. 3.10. GESTION DES EVENEMENTS « IMPORTANTS » .....</b>	<b>39</b>
<b>ART. 3.11. CONDITIONS DE REPRISE DE L'EXPLOITATION APRES UNE INTERRUPTION IMPORTANTE DU SERVICE.....</b>	<b>40</b>
<b>ART. 3.12. CIRCULATION TEMPORAIRE ET EXCEPTIONNELLE D'UN MATERIEL ROULANT DANS UNE CONFIGURATION DU SYSTEME DE TRANSPORT DIFFERENTE DE CELLE DEFINIE DANS LE DOSSIER DE SECURITE ET/OU LE RSE ET SUSCEPTIBLE D'INDUIRE DES RISQUES POUR LES PERSONNES TRANSPORTEES OU LES TIERS .....</b>	<b>40</b>
<b>CHAPITRE 4 - MOYENS D'INFORMATION DES USAGERS EN MATIERE DE SECURITE.....</b>	<b>41</b>
<b>CHAPITRE 5 - MOYENS DE LUTTE CONTRE LES ACTES DE MALVEILLANCE POUVANT AFFECTER LA SECURITE .....</b>	<b>42</b>
<b>ART. 5.1. MAITRISE DES ESPACES .....</b>	<b>42</b>
<b>ART. 5.2. ACTIONS DE PREVENTION .....</b>	<b>43</b>

<b>CHAPITRE 6 - POLITIQUE DE MAINTENANCE .....</b>	<b>44</b>
ART. 6.1. GENERALITES.....	44
ART. 6.2. PRINCIPES DE MAINTENANCE PREVENTIVE .....	50
ART. 6.3. PRINCIPES DE MAINTENANCE CORRECTIVE .....	50
ART. 6.4. PROGRAMME DE MAINTENANCE PREVENTIVE .....	51
<b>CHAPITRE 7 - FORMATION DU PERSONNEL.....</b>	<b>53</b>
ART 7.1. IDENTIFICATION DES TACHES DE SECURITE .....	53
ART. 7.2. DESCRIPTION DES FORMATIONS INITIALES DES PERSONNES AFFECTEES AUX TACHES DE SECURITE	55
ART. 7.3. DESCRIPTION DES MODALITES D’HABILITATION INITIALE DES PERSONNES POUR LES TACHES DE SECURITE.....	55
ART. 7.4. FORMATION CONTINUE DES AGENTS.....	56
ART. 7.5. SUIVI DES COMPETENCES DES AGENTS .....	56
ART. 7.6. DESCRIPTION DES FORMATIONS INITIALES DES PERSONNES AFFECTEES AUX TACHES DE MAINTENANCE.....	57
ART. 7.7. FORMATION CONTINUE .....	58
ART. 7.8. SUIVI DES COMPETENCES.....	58
<b>CHAPITRE 8 - ELEMENTS RELATIFS A LA QUALITE .....</b>	<b>59</b>
ART. 8.1. IDENTIFICATION DES NORMES EN MATIERE DE QUALITE AINSI QUE DES DOCUMENTS DECRIVANT LES MODALITES DE RESPECT DE CES NORMES.....	59
ART. 8.2. DESCRIPTION DE LA GESTION DOCUMENTAIRE.....	59
ART. 8.3. DESCRIPTION DES MODALITES DE SURVEILLANCE DES SOUS-TRAITANTS.....	60
ART. 8.4. DESCRIPTION DU PROCESSUS DE GESTION INTERNE DES MODIFICATIONS DU SYSTEME AUX PLANS STRUCTUREL ET OPERATIONNEL .....	61
<b>CHAPITRE 9 - DISPOSITIF PERMANENT DE CONTRÔLE ET D’EVALUATION DU NIVEAU DE SECURITE .....</b>	<b>62</b>
ART. 9.1. MODALITES DE CONTROLE DU RESPECT DE LA REGLEMENTATION, DU REGLEMENT DE SECURITE DE L’EXPLOITATION ET DES CONSIGNES .....	62
ART. 9.2. MODALITES DE DETECTION, D’ANALYSE DES EVENEMENTS POUVANT AVOIR UN IMPACT SUR LA SECURITE.....	63
ART. 9.3. MODALITES D’EVALUATION DU NIVEAU DE SECURITE .....	64
<b>CHAPITRE 10 - RELATIONS AVEC LE SERVICE CHARGE DU CONTRÔLE DE L’ETAT A L’OCCASION D’ACCIDENTS ET D’INCIDENTS D’EXPLOITATION .....</b>	<b>65</b>
ART. 10.1. DEFINITION .....	65
ART. 10.2. EVENEMENTS MAJEURS .....	65
ART. 10.3. EVENEMENTS REVELANT UN DYSFONCTIONNEMENT DU SYSTEME.....	65
ART. 10.4. AUTRES EVENEMENTS .....	66
ART. 10.5. VISITES DES AGENTS DU SERVICE DE CONTROLE DE L’ETAT .....	66
<b>ANNEXE 1 - RECAPITULATIF DES DOCUMENTS DE REFERENCE.....</b>	<b>67</b>

## PREAMBULE

### 1. Objet - Domaine d'application

Le présent règlement s'applique au réseau de Tramway Transpole de la Métropole Européenne de Lille (MEL) et exploité par Keolis Lille.

Le présent règlement de sécurité de l'exploitation a pour objectif de présenter les mesures d'exploitation et de maintenance nécessaires pour assurer, pendant toute la durée d'exploitation du système, la sécurité des usagers et des tiers.

Il mentionne également :

- les modalités de mise en œuvre du dispositif permanent de contrôle et d'évaluation du niveau de la sécurité du système.
- les références des documents d'exploitation et de maintenance détaillées définissant les procédures, règles et consignes mises en œuvre par l'exploitant.

### 2. Documents abrogés

- Règlement de sécurité de l'exploitation du tramway de LMCU, IZ1092A, édition 1 du 13/03/07.
- Règlement d'exploitation du Tramway Breda, du 27 août 1998.

### 3. Documents de référence

- Décret n°2003-425 du 9 mai 2003 relatif à la sécurité des transports publics guidés. Modifié par Décret n°2007-934 du 15 mai 2007, Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006, Décret n°2008-1307 du 11 décembre 2008.
- Arrêté du 23 mai 2003 relatif aux dossiers de sécurité des systèmes de transport public guidés urbains.
- Guide d'application du STRMTG concernant le RSE (trame RSE) : « Explication de l'annexe 5 de l'arrêté modifié du 23 mai 2003 ».

## Chapitre 0 - GLOSSAIRE

<b>ACI</b>	Agent de conduite et d'intervention
<b>ACT</b>	Agent de conduite Tramway
<b>AI</b>	Agent d'intervention
<b>AOT</b>	Autorité Organisatrice des Transports
<b>BAU</b>	Borne d'appel d'urgence
<b>BT</b>	Basse tension
<b>CADI</b>	Centrale d'alarme et de détection incendie
<b>CCTP</b>	Cahier des Clauses Techniques Particulières
<b>CET</b>	Contrôleur d'Exploitation Tramway
<b>DAC</b>	Direction de l'Action Commerciale
<b>DCSE</b>	Direction du Contrôle, de la Sûreté, et de l'Environnement
<b>DDE</b>	Direction Départementale de l'Équipement
<b>DMT</b>	Direction Métro Tramway
<b>DREAL</b>	Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement
<b>DSET</b>	Direction Sécurité Exploitation et Travail
<b>EM</b>	Escalier Mécanique
<b>ENLS</b>	Équipements non liés au système
<b>FU</b>	Freinage d'Urgence
<b>GEDT</b>	Gestion Electronique de la Documentation Technique
<b>HT</b>	Haute tension (terme usuel pour le 750V)
<b>IF</b>	Installations Fixes
<b>LMCU</b>	Lille Métropole Communauté Urbaine
<b>MEL</b>	Métropole Européenne de Lille
<b>MR</b>	Matériel roulant
<b>PCA</b>	Poste de contrôle Assistance
<b>PCC</b>	Poste de commande et de contrôle du métro
<b>PCI</b>	Poste de commande Information
<b>PCT</b>	Poste de Contrôle Tramway
<b>PDM</b>	Plan de Maintenance
<b>PEF</b>	Poste éclairage force
<b>PIS</b>	Plan d'intervention et de sécurité
<b>PL</b>	Poste de livraison
<b>PR</b>	Poste de redressement
<b>RICS</b>	Responsable d'Intervention Contrôle Sûreté
<b>RSE</b>	Règlement de Sécurité de l'Exploitation
<b>SIV</b>	Système d'Information Voyageurs
<b>SMQ</b>	Système de Management de la Qualité
<b>STRMTG</b>	Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés
<b>TCO</b>	Tableau de Contrôle Optique
<b>SISTC</b>	Service Interdépartemental de la Surveillance des Transports en Commun
<b>SP</b>	Service Provisoire
<b>VUT</b>	Voie Unique Temporaire

## Chapitre 1 - OBJET DU REGLEMENT DE SECURITE

### Art. 1.1. Identification de l'exploitant

La Métropole Européenne de Lille en sa qualité de l'Autorité Organisatrice des Transports délègue à une entreprise privée la gestion et l'exploitation du service public du transport de voyageurs dans le périmètre du territoire de la Communauté Urbaine de Lille.

Après une mise en concurrence dans le cadre d'un appel d'offres Européen, c'est Keolis Lille, groupe KEOLIS, qui a été choisi pour 7 ans à partir du 01.01.11.

Contrat : « Contrat d'affermage du service public des transports urbains de personnes de Lille Métropole Communauté Urbaine » signé le 8 novembre 2010 pour une durée de 7 ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011.

### Art. 1.2. Description des missions confiées à l'exploitant par l'autorité organisatrice des transports

Le cahier des charges de notre contrat avec l'Autorité Organisatrice des Transports de la Communauté Urbaine de Lille définit l'offre minimale de transport de manière quantitative et qualitative. Ce document fixe complètement les règles qui doivent être respectées, par l'entreprise, pour assurer sa mission.

Il définit :

- l'offre kilométrique annuelle ;
- les conditions d'exploitation réglementaires initiales (règlements d'exploitation et d'utilisation) ;
- les tarifs ;
- les éléments d'appréciation de la qualité de service (indicateurs de qualité) ;
- les procédures de contrôle de l'offre (enquêtes) ;
- les obligations de l'entreprise vis-à-vis de la bonne information des clients en situation nominale aussi bien qu'en période d'incidents ;
- le montant des investissements (Investissements Fermiers et Enveloppe Prévisionnelle de Travaux de Maintenance).

Ce cahier des charges permet de définir les missions de l'exploitant afin d'assurer l'exploitation du Tramway, des stations et de leurs équipements. Ces missions sont :

- la mise en œuvre des moyens de production, afin de garantir la qualité de service (fréquentation par ligne, horaires, conformité et disponibilité opérationnelle des équipements et matériels roulants du système, propreté) ;
- la préservation de la sécurité des transports publics, de la sûreté des personnes et des biens ainsi que la contribution à la prévention de la délinquance ;
- l'exploitation commerciale du service public des transports de personnes ;
- la gestion des moyens matériels et des contrats de sous-traitance dont il a la charge ;
- le traitement curatif des rames quel que soit le réalisateur (interne ou externe) ;
- la vérification des dispositifs de contrôle et de mesure ;
- la maintenance des moyens matériels et équipements utiles à l'activité ;

- la mise en œuvre et l'entretien curatif des équipements non liés au système ;
- le traitement des réclamations clients qui le concerne ;
- la gestion de son personnel (organisation du travail, recrutement, formation, gestion disciplinaire et suivi industriel, contrôle qualité des actions de sorties de véhicules, prises de poste, organisation calendaire des effectifs, présence sur le terrain) ;
- la qualité du retour d'expérience et de la production documentaire associée.

Les modifications ou les créations d'ouvrages affectées au service public (tunnels et bâtiments) sont à la charge de l'autorité organisatrice, excepté si l'autorité organisatrice a confié cette mission à l'exploitant au terme d'un contrat.

**Partage des responsabilités :**

Niveaux de maintenance Domaines de compétences	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4	NIVEAU 5	
	<b>Ouvrages immobiliers</b>	Fermier MO + ME hors MO + ME touchant à la structure			AD	AD
<b>Matériels roulants</b>					Fermier MO + ME	
<b>Équipements liés aux systèmes d'exploitation</b>					Fermier MO + ME	hors MO du renouvellement (assurée par l'AD)
<b>Interfaces voyageurs</b>						
<b>Équipements non liés aux systèmes d'exploitation</b>					Fermier MO + ME	
<b>Autres biens</b> que le Fermier affecte à l'exploitation					Fermier MO + ME	

MO : Maîtrise d'ouvrage  
ME : Maîtrise d'œuvre  
AD : Autorité Déléguée

Les niveaux de maintenance font référence à la norme AFNOR FDX 60-000 (mai 2002)

Selon l'annexe 10 du contrat, KEOLIS LILLE a en charge la :

- Maîtrise d'Ouvrage de maintenance :

- niveaux 1 à 3 des ouvrages immobiliers, sauf ceux touchant à la structure des ouvrages,
- niveaux 1 à 5, hors renouvellement des MR, ELS, interfaces voyageurs et ENLS.

- Maîtrise d'Œuvre de maintenance :

- niveaux 1 à 3 des ouvrages immobiliers, sauf ceux touchant à la structure des ouvrages,
- niveaux 1 à 5 des MR, ELS, interfaces voyageurs et ENLS.

On entend par structure tous les composants de tout ou partie de l'ouvrage participant à sa solidité et à sa propriété à destination au sens de la responsabilité décennale des constructeurs et déclinés par les éléments constitutifs suivants :

- les fondations,
- l'ossature,
- le clos et le couvert.

Document de référence :

Plan assurance qualité d'organisation de la maintenance contrat 2011-2017.

## Art. 1.3. Rappel des caractéristiques générales du système

### 1.3.1. Ligne

La ligne de tramway est de type voie ferré à écartement métrique, elle assure la liaison entre la gare SNCF de Lille et le centre des communes de Roubaix et Tourcoing. Cette ligne est constituée d'un tronçon commun implanté entre la station Lille-Flandres et la station Croisé-Laroche (Marcq-en-Barœul) et de deux branches dirigées vers Roubaix et Tourcoing. Le réseau date de 1909 (inauguration du grand boulevard reliant Lille à Roubaix et Tourcoing) et a été complètement rénové et remis en service en 1994.

Le stockage des tramways et les travaux de maintenance sont assurés au garage-atelier des Rouges Barres sur la commune de Marcq-en-Barœul.

Jusqu'en avril 2014, le PCT était situé à Rouges Barres. Dans le cadre de la rénovation du système SAEIV, Keolis Lille a souhaité mettre en place un centre opérationnel élargi au niveau de la Gare Lille Flandres, en regroupant le PC Assistance, le PC Information et en créant un PC unique Modes Lourds en rapprochant le PCC métro et le PC tramway.

Cette ligne est en correspondance en 4 points avec la LIGNE 2 du METRO. Ces stations marquent des positions stratégiques d'échanges.

Ces stations sont :

- Gare Lille-Flandres
- Pavé de Lille
- Eurotéléport
- Tourcoing Centre

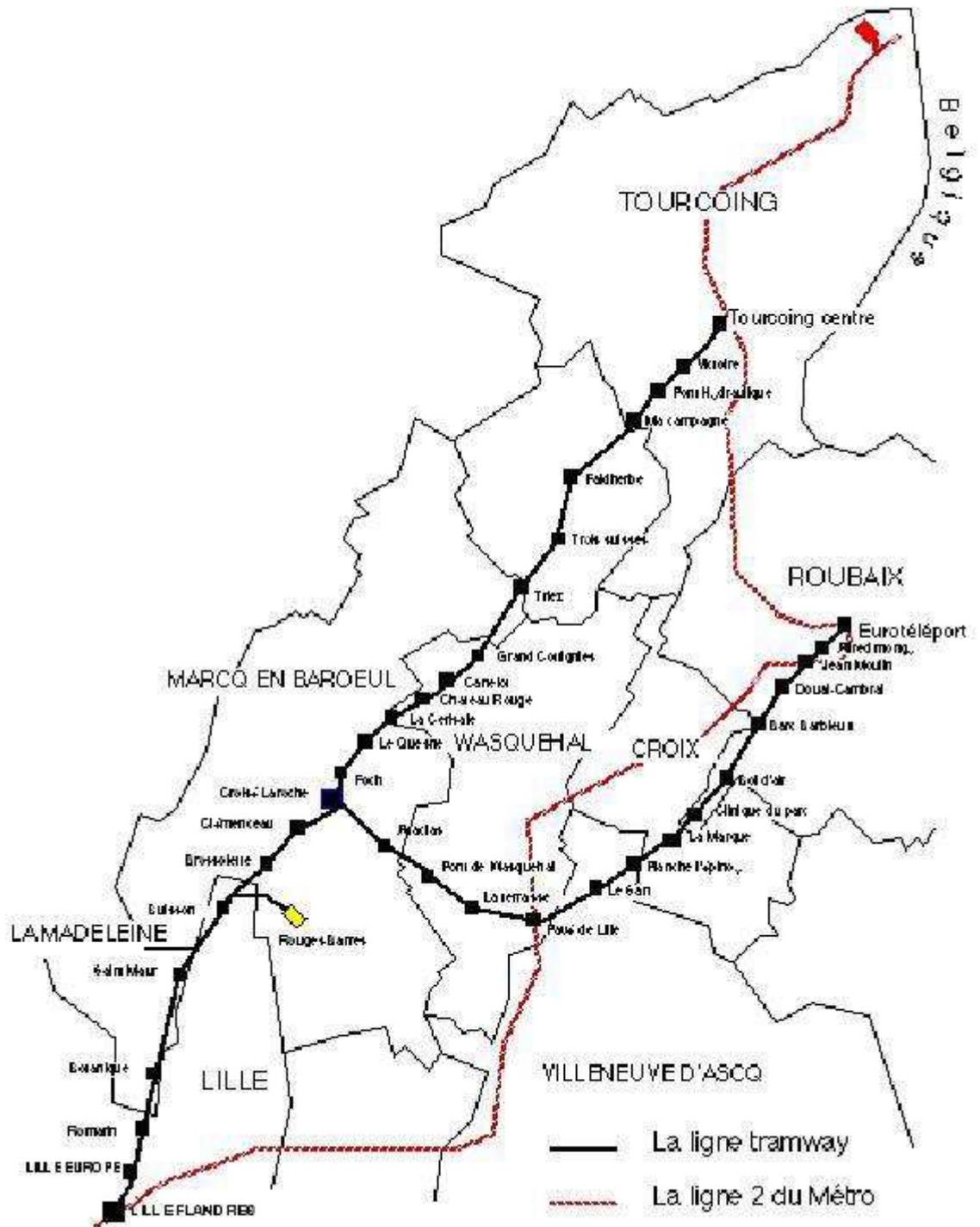
La majorité des quais sont positionnés de part et d'autre d'un carrefour. Les avantages d'une telle disposition sont :

- amélioration de la sécurité pour les piétons,
- maîtrise du temps de passage au feu routier (diminution des aléas de temps de parcours),
- diminution du temps d'attente au feu (diminution du temps de parcours),
- diminution des perturbations pour le trafic routier.

Sens de circulation :

- Sens 1 : en circulation nominale, il va de gare Lille Flandres aux deux terminus de Roubaix et Tourcoing.
- Sens 2 : en circulation nominale, il va des deux terminus Roubaix et Tourcoing vers Gare Lille Flandres.

Caractéristiques de la ligne



L'ensemble de ces lignes associées aux lignes de Métro et BUS participent à la réalisation d'un réseau de transport moderne et performant.

## LE TRONC COMMUN

La partie des voies communes aux deux directions Roubaix et Tourcoing est appelée « tronç commun ». Cette portion de ligne est constituée de neuf stations et représente un itinéraire de quatre kilomètres pour un temps de parcours approximatif de douze minutes.

Quatre de ces stations ont la particularité d'être enterrées,

- Lille-Flandres et Lille-Europe en tunnel,
- Saint Maur et Clemenceau en mini-tunnel.

La zone garage-atelier est raccordée à cette partie de voies entre les stations Buisson et Brossolette. Cette zone d'embranchement s'appelle le SAS.

Une zone spécifique située à l'intersection du tronç commun et des deux branches, sur la place Lisfranc, permet le retournement des tramways provenant de Lille. Cette portion de voie formant une boucle s'appelle pour cette raison « boucle de retournement ».

## LA BRANCHE ROUBAIX

La branche Roubaix assure la liaison entre la dernière station du tronç commun « Croisé-Laroche » et le centre de Roubaix. Cette branche dessert quatorze stations et représente une distance de sept kilomètres pour un temps de parcours approximatif de dix-huit minutes.

## LA BRANCHE TOURCOING

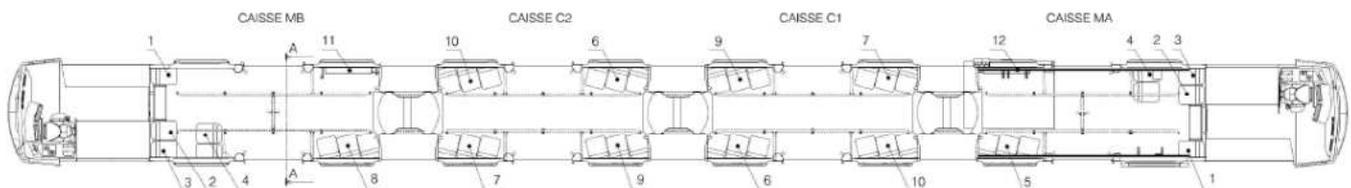
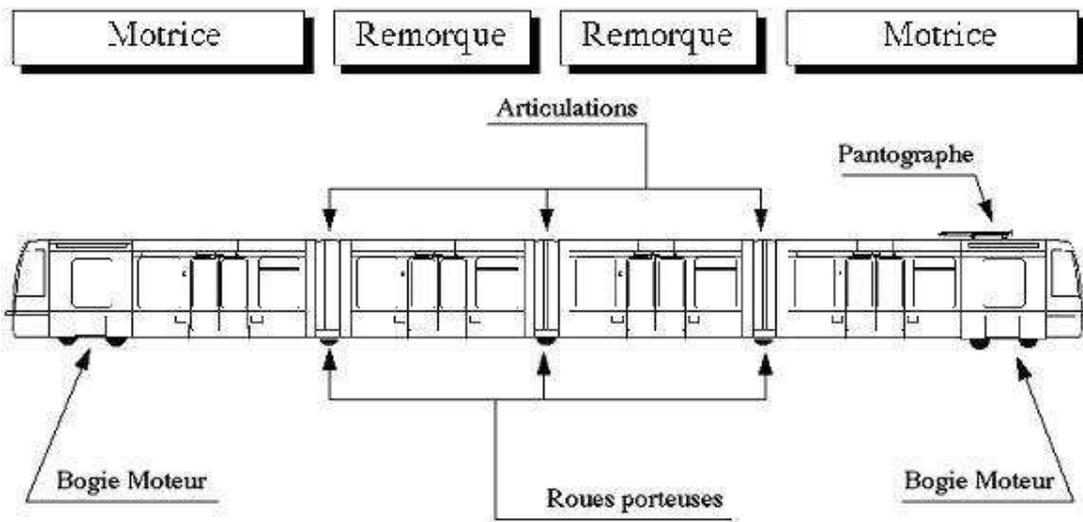
La branche Tourcoing assure la liaison entre la dernière station du tronç commun « Croisé-Laroche » et le centre de Tourcoing. Cette branche dessert treize stations sur une distance de sept kilomètres pour un temps de parcours approximatif de dix-huit minutes. Elle parcourt le Boulevard de la Marne jusqu'à la station Pont Hydraulique et longe le bras du canal de Tourcoing.

L'accès à la station de terminus Tourcoing-Centre est réalisé par une voie unique de plus de 300 mètres au travers de la rue Chanzy.

### 1.3.2. Matériel roulant



Le tramway BRED A est un véhicule bi-directionnel articulé comprenant quatre caisses en aluminium. Les caisses d'extrémités sont équipées d'une cabine de conduite, d'installations de traction et d'un bogie moteur. Les caisses intermédiaires sont équipées de roues porteuses. Les tramways sont munis de dispositifs lumineux qui mettent leur présence et leur sens de circulation en évidence. Les dispositifs comportent au moins un feu blanc à l'avant et un feu rouge à l'arrière.



La cabine de conduite est physiquement séparée de la clientèle par une porte vitrée. La libre circulation d'une voiture à l'autre est consentie par l'absence de porte entre chaque voiture.

La hauteur du plancher à partir du plan de roulement est maintenue constante à 350 mm pour toute l'aire passagers, y compris les aires des articulations. Ceci afin de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite.

Caractéristiques des rames BREDA :

**Matériel :**

Constructeur	BREDA
Mise en service	1994
Nombre de rames	24
Design	PININ FARINA
Longueur	29,90 m
Largeur	2,40 m
Hauteur du plancher	350 mm
Masse à vide	43 tonnes
Masse en charge	60 tonnes

Ce matériel fait l'objet d'une rénovation qui a débuté en 2012. Les matériels non rénovés et rénovés vont coexister entre 2013 et 2016.

Nombres de places : rénovation	Avant rénovation	Après
- assises	50	40
- debout	195	205

**Vitesse :**

- Maximum	70 km / h
-----------	-----------

**Alimentation :**

- par fil contact / pantographe	750 Volts
---------------------------------	-----------

**Motorisation :**

- 2 Moteurs de	205 kWatts
----------------	------------

**Roulement :**

- 2 Bogies moteurs	(1 par motrice)
- 3 ensembles de roues porteuses	(1 par articulation)

**Freinage :**

- Normal	Electrique avec récupération puis hydraulique
- Maximum	Electrique avec récupération, hydraulique et utilisation des patins magnétiques et sablières
- Urgence	Hydraulique et utilisation des patins magnétiques et sablières

### 1.3.3. Energie

Le tramway utilise l'électricité fournie par l'EDF sous une tension de 20 000 Volts.

Des équipements spécifiques sont utilisés pour transformer cette énergie en différentes sources adaptées aux besoins du tramway et à ses équipements.

#### Principe de la distribution Energie

La tension 20 000 Volts livrée par EDF est distribuée à l'ensemble du réseau (la ligne) par des postes de livraison « PL ». Ces postes en assurent la distribution vers les différents consommateurs.

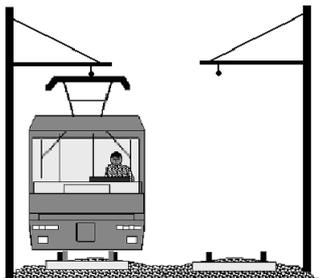
- La traction ou haute tension.
- Les équipements de stations ou basse tension.

Ces postes PL sont communs au métro et régis par le PCC métro.

#### La distribution Traction

Le tramway BREDA est un véhicule doté d'une motorisation électrique et nécessite une alimentation dite de traction en 750 Volts continu par le biais d'un pantographe et d'une ligne aérienne de contact. Cette alimentation est appelée « Haute tension ou HT ». Cette tension est fournie par des Postes de Redressement « PR », eux même alimentés par le PL, par le biais d'une artère. Deux artères assurent l'alimentation des PR, pour augmenter la fiabilité du réseau de distribution, les PR sont alimentés en alternance sur chaque artère.

La ligne aérienne de contact est double et n'a pas de feeder, elle est maintenue à hauteur constante du sol par un poteau et une potence.



#### La distribution Basse tension

Les stations disposent d'équipements électriques nécessitant une alimentation 220 Volts ou 380 Volts (éclairage, escalier mécanique, distributeurs de titre, etc...). Cette tension est appelée « Basse Tension ou BT ». Les stations aériennes sont alimentées par un transformateur auxiliaire disposé dans les PR. Les stations souterraines Saint Maur et Clemenceau possèdent des alimentations redondantes issues des PR.

Deux Postes d'Eclairage Force « PEF » alimentent la station Gare Lille Europe et l'atelier tramway.

#### 1.3.4. Conditions commerciales d'exploitation

Le Tramway de la Communauté Urbaine de Lille est ouvert au public 364 jours sur 365 de 5h30 à 1h00 (ouverture à 6h00 les dimanches et jours fériés).

La fréquence de passage varie de 4 minutes en heures de pointe à 20 minutes en heures creuses sur le tronç commun et de 8 minutes en heures de pointe à 40 minutes en heures creuses sur les branches Roubaix et Tourcoing.

La vitesse commerciale est proche de 22 km/h.

Les rames peuvent accueillir jusqu'à 245 passagers.

Le temps d'échange moyen en station (temps d'arrêt) est de 12 secondes.

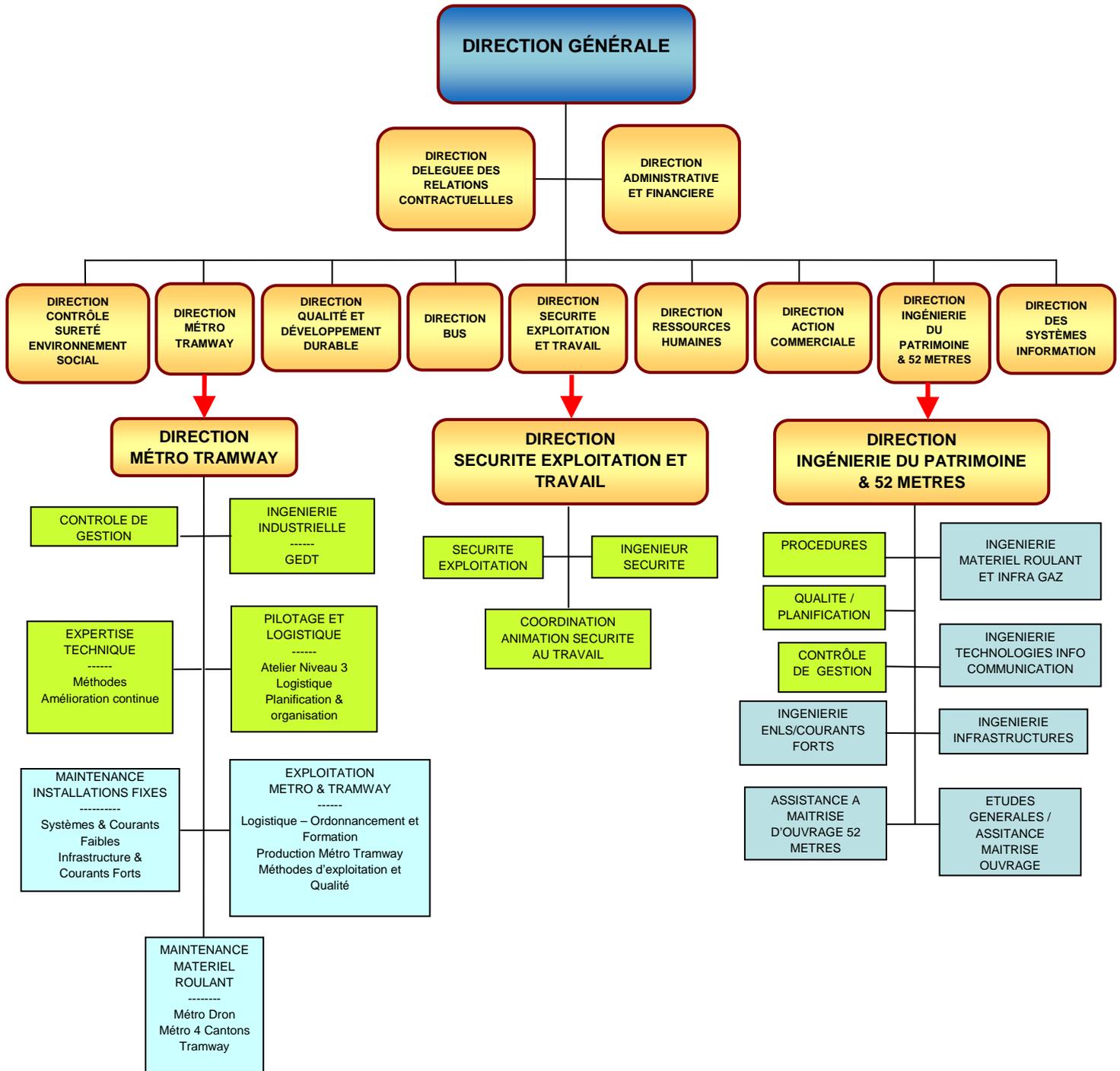
Les quais sont situés au même niveau que le plancher des rames et l'espace entre quai et voiture est suffisamment réduit pour permettre la circulation des personnes se déplaçant en fauteuil roulant et pour ne présenter aucun risque de coincement des pieds.

Les vélos sont autorisés dans le tramway dans la limite d'un seul vélo par extrémité du tramway et en excluant l'accès au terminus Gare Lille Flandres.

Des messages sonores et des messages écrits sur bandeaux lumineux annoncent aux voyageurs la direction des tramways (Roubaix, Tourcoing, Gare Lille Flandres) avant l'arrivée en station et en station.

## Chapitre 2 - DESCRIPTION DE L'ORGANISATION DE L'EXPLOITANT

Art. 2.1. Description de l'organisation de l'exploitation, de la maintenance, de la formation et du contrôle interne



### 2.1.1. Organisation de l'exploitation

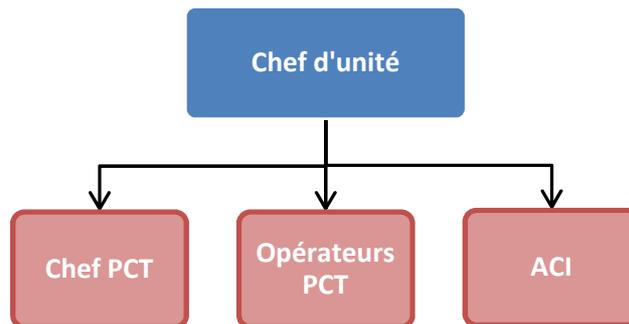
#### Le Service Exploitation Métro et Tramway

Ce service assure l'exploitation du Tramway, des stations aériennes et souterraines et de leurs équipements.

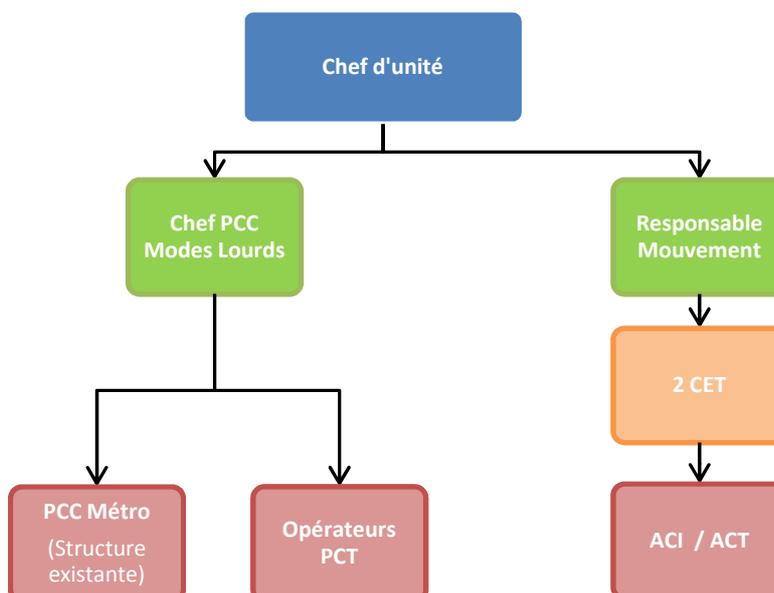
Sa mission consiste en :

- La mise en œuvre des moyens de production dans le respect du cahier des charges, afin de garantir la qualité de service (fréquence par ligne, horaires, conformité et disponibilité opérationnelle des équipements et matériels roulants du système, propreté).
- La vérification des dispositifs de contrôle et de mesure.
- Le traitement des réclamations clients qui le concernent.
- La gestion de son personnel (organisation du travail, recrutement, formation, gestion disciplinaire et suivi individuel, contrôle qualité des actions de sorties de véhicules, prises de poste, organisation calendaire des effectifs, présence sur le terrain).
- La qualité du retour d'expérience et de la production documentaire associée.

#### Organisation du PCT depuis 1994 :



#### Organisation du PCT à partir du 6 avril 2014 :



Cette nouvelle organisation a conduit à :

- La création d'un PC Modes Lourds permettant une synergie entre le PC Métro et le PC Tramway avec le pilotage en temps réel par un cadre d'exploitation Modes Lourds et une harmonisation des méthodes de travail.  
Ainsi, les Chefs PC Métro ont suivi une formation et ont été qualifiés Chefs PC Tramway suivant l'Instruction « Formation Initiale du personnel de l'unité exploitation Tramway ».
- La création d'un poste de Responsable Mouvement chargé d'encadrer et de manager les ACI avec l'aide de 2 CET. En outre, le Responsable Mouvement et les 2 CET assurent le suivi quotidien de l'exploitation (roulements, sortie des services, respect de la réglementation, problèmes sur le réseau, etc...).

De plus, une nouvelle fonction d'Agent de Conduite Tramway (ACT) a été créée. L'ACT a une mission de conduite identique aux agents ACI (Agent de Conduite et d'Intervention) de Keolis Lille mais il a des missions d'intervention et annexes réduites.

Ces postes seront tenus par des étudiants issus de l'enseignement supérieur. L'objectif est d'accroître le potentiel de conduite du tramway lors des périodes de pénurie de personnel titulaire et pourvoir au renfort de l'exploitation tramway lors des événements exceptionnels.

### L'Unité Méthode d'Exploitation et Qualité

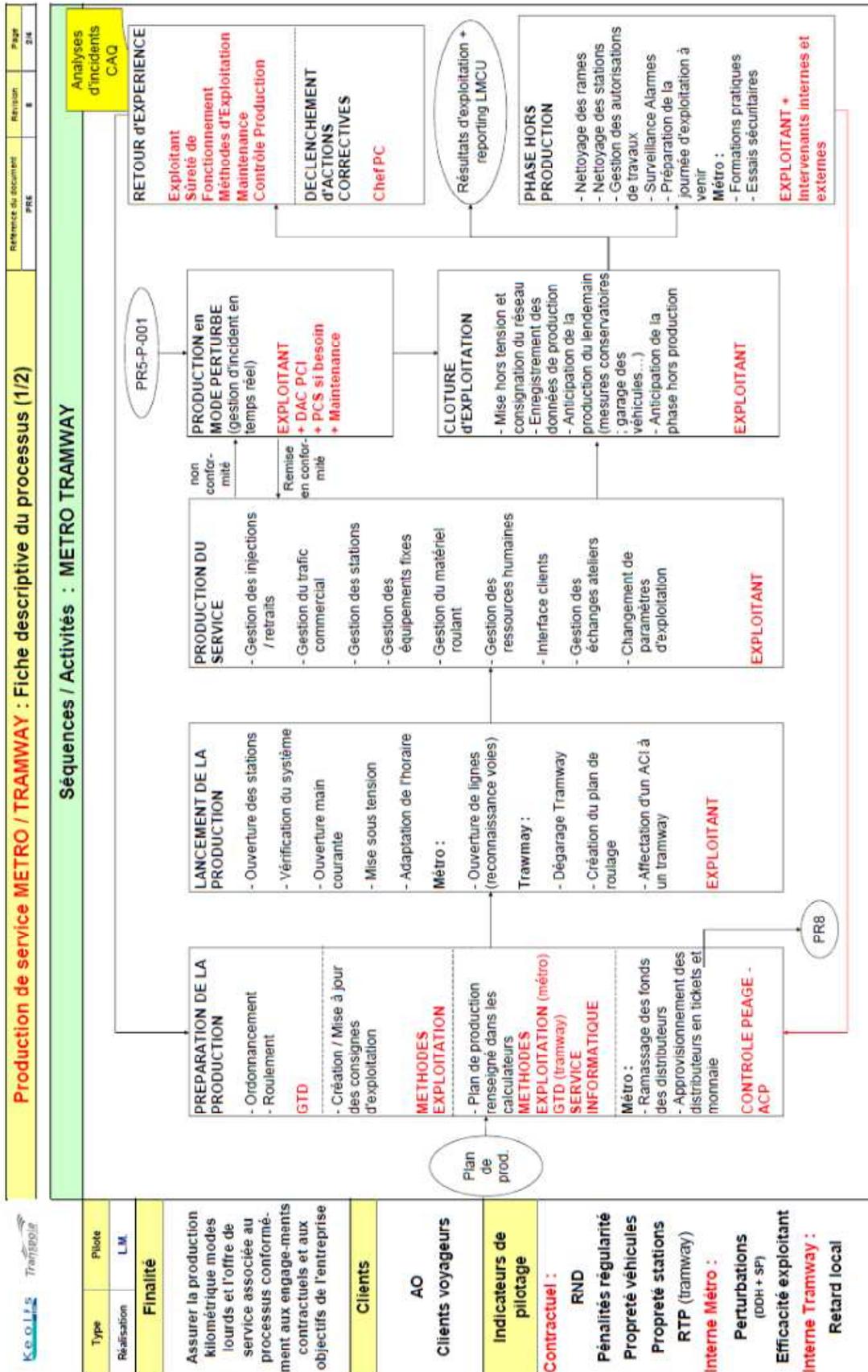
L'unité méthodes d'exploitation et qualité assure pour les services métro et tramway les missions :

- D'assistance aux exploitants
  - Développer le retour d'expérience et le recueil d'information de l'exploitation
  - Proposer des actions correctives ou palliatives sur les écarts d'exploitation
  - Intégrer les informations de l'exploitation modifiant les conditions de l'exploitation
  - Participer à l'élaboration des analyses incidents et des actions correctives
  - Etablir les consignes, modes opératoires, veiller au maintien de l'architecture de ces documents et assurer la mise à jour des outils de consultation informatique.
- D'élaboration des plans de production
- De veille d'exploitation
  - Analyser les résultats journaliers et mensuels d'exploitation et communiquer à la Direction les événements marquants et dérives
  - Contrôler l'exécution des activités d'exploitation, leurs conformités aux documents en vigueur et investiguer sur les non conformités avérées ou potentielles
  - Valider et s'assurer de la mise en place des actions correctives préconisées

- D'organisation et de qualité
  - Proposer des organisations aux services opérationnels
  - Conseiller la Direction pour les choix d'évolution des organisations
  - Anticiper et préparer les projets tramway
  - Participer à la mise en place des formations
  - Assurer une veille documentaire sur les documents du SMQ
  - Etre l'interlocuteur privilégié pour les modifications du SMQ engagées par les autres Directions et qui impactent les activités de sa Direction
  - Etre en support au Directeur pour la préparation des revues de processus, de la revue de Direction

Document de référence : I-DMT-Organisation et missions de l'unité méthodes d'exploitation et qualité.

**Processus général de l'exploitation tramway**



Référence : Processus PR5, Production de Service METRO / TRAMWAY

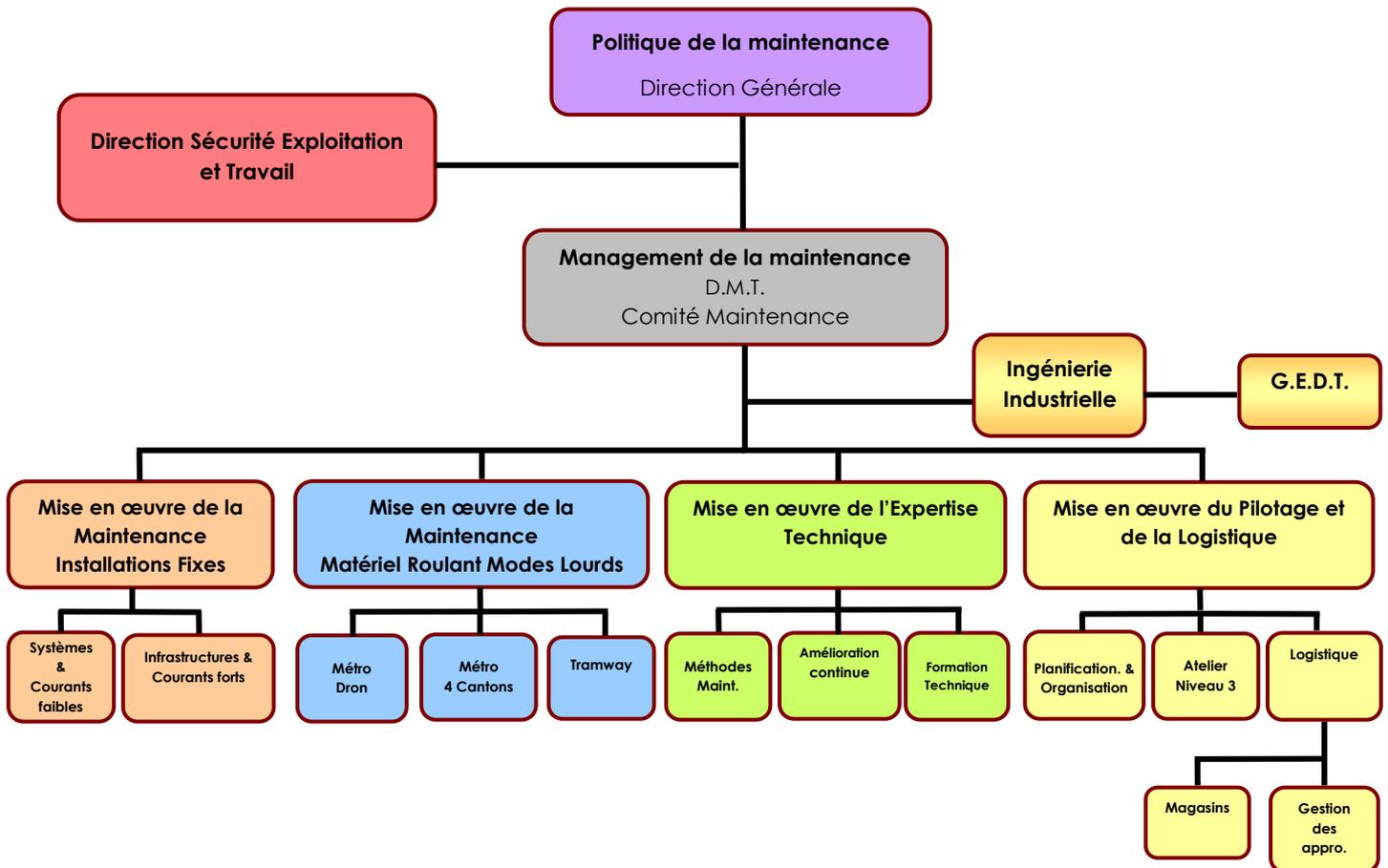
## 2.1.2. Organisation de la maintenance

La Direction Générale fixe les orientations de la politique de maintenance en fonction des clauses contractuelles et des objectifs de progrès.

Un Comité Maintenance, composé du Directeur Métro-Tramway et de membres permanents dont la Direction Sécurité Exploitation et Travail, assure le management de la maintenance visant à atteindre les objectifs de Fiabilité, de Disponibilité, de Maintenabilité et de Sécurité.

Ces objectifs sont mesurés par l'observation de l'évolution d'indicateurs.

L'ensemble des moyens nécessaires à la maintenance du réseau tramway est réparti entre cinq services, eux-mêmes organisés en plusieurs unités :



## *LE SERVICE MAINTENANCE MATERIEL ROULANT*

### L'UNITE MAINTENANCE TRAMWAY

Cette unité assure la maintenance du tramway.

Ses missions de maintenance sont :

- assurer la disponibilité du matériel roulant au quotidien
- l'entretien curatif et préventif des rames de tramway,
- la réalisation ou le suivi de chantiers planifiés pour remise à niveau technique,
- la gestion des moyens matériels (mise à disposition du matériel, reconditionnement du matériel), et des contrats de sous-traitance dont il a la charge,
- l'habilitation de ses sous-traitants
- la vérification des dispositifs de contrôle et de mesure,
- la gestion des moyens humains et matériels dont ils disposent,
- la maintenance des moyens matériels et des équipements de l'atelier des Rouges Barres.
- la gestion de son budget

## *LES UNITES DE MAINTENANCE INSTALLATIONS FIXES*

### L'UNITE INFRASTRUCTURE ET COURANTS FORTS

Les missions de maintenance des Installations Fixes sont :

- de mettre à disposition les installations dont il a la charge :
  - les équipements de distribution d'énergie ;
  - les voies et tunnels ;
- de respecter les objectifs de disponibilité des équipements précités avec tous les moyens liés à une maintenance préventive suivant des gammes spécifiques et aux actions curatives lors d'incidents ;
- de maintenir les locaux pour l'usage qui est prévu ;
- d'assurer la maintenance préventive des équipements non liés au système (ascenseurs, escaliers mécaniques,...) conformes à leur destination première ;
- de maintenir techniquement les équipements "mobilier urbain" (poteaux et abri) ;

### L'UNITE SYSTEMES ET COURANTS FAIBLES

Elle a pour mission :

- de mettre à disposition les installations dont il a la charge :
  - automates de signalisation ;
  - automates du Système d'Aide à l'Exploitation (SAE) ;
  - Coupure et Consignation du Courant de traction (CCC) ;
  - Poste de Commande du Tramway (PCT) ;
  - Automate de supervision (multimat) ;
  - Frontaux radios et point haut ;
  - Système d'Informations Voyageurs (SIV) ;
  - Tableau de Contrôle Optique (TCO)
  - Vidéosurveillance et sonorisation
  - Téléphonie
  - Baies radio

- de respecter les objectifs de disponibilité des équipements précités avec tous les moyens liés à une maintenance préventive suivant des gammes spécifiques et aux actions curatives lors d'incidents ;
- Suivi des travaux neufs de la Direction de l'Ingénierie et du Patrimoine en interface avec l'unité

### *LE SERVICE EXPERTISE TECHNIQUE*

Ce service a pour mission de piloter toutes les actions qui concourent à atteindre aux meilleures conditions techniques et économiques les objectifs de Fiabilité, Maintenabilité, Disponibilité et Sécurité en adéquation avec la politique de maintenance. Il est composé de 2 pôles qui interviennent en soutien technique à la maintenance du matériel roulant et des installations fixes et d'un pôle qui conçoit et réalise les formations initiales et continues pour les services de maintenance :

### LE POLE AMELIORATION CONTINUE

Il a pour missions :

- De participer à la fiabilité, à la disponibilité, à la sécurité du matériel et à la maîtrise des coûts en :
  - analysant les données de maintenance préventive issues des dossiers de révisions des rames et des fiches paramètres associées, et en déclenchant les opérations de maintenance liées à ces analyses ;
  - gérant les relations internes et externes liées aux marchés de prestations de maintenance suivis par l'unité : le respect des clauses contractuelles, l'analyse des retours des PV et devis, l'archivage des comptes-rendus d'exécution des prestataires, faire valoir les droits à garantie ;
  - déclenchant l'organisation et la mise en œuvre des audits de maintenance en interne et en externe ;
  - mettant à disposition des mainteneurs, des méthodes maintenance, des méthodes d'exploitation et de la Direction Sécurité Exploitation et Travail des compétences pouvant être sollicitées lors d'expertises ou en soutien au diagnostic.
- De constituer une base données pour alimenter la politique de maintenance (Plans de maintenance et Maintenance Patrimoniale) de la Direction DMT en :
  - analysant et en valorisant le retour d'expérience Curatif N1: production de rapports mensuels synthétisant les défaillances en ligne issues de la GMAO ;
  - analysant et en valorisant le retour d'expérience des réparateurs N3 interne et externe: par la production de rapports périodiques synthétisant l'activité et par l'organisation de réunions de suivi d'activité ou de contrat ;

- produisant les Analyses de Défaillance matériels déclenchée sur des critères d'exploitation (incidents, disponibilité ...), de coût de maintenance, de sécurité assorties de proposition de plan d'actions à destination des mainteneurs, des méthodes maintenance, des méthodes d'exploitation et de la Direction Sécurité Exploitation et Travail.
- De produire les indicateurs contractuels de la maintenance du Matériel Roulant Modes Lourds.
- De produire pour les réunions contractuelles de maintenance les analyses techniques.

#### LE POLE METHODES MAINTENANCE

Il a pour missions :

- de maîtriser et faire évoluer les méthodes techniques favorisant les performances de l'exploitation ;
- d'organiser les techniques de maintenance ;
- de formaliser et mettre à jour les recueils utilisateurs ;
- d'identifier les codes articles ou chaînes fonctionnelles qui impactent la sûreté de fonctionnement;
- d'anticiper dans tous les domaines les décisions nécessaires au maintien de la sécurité, de la fiabilité, de la disponibilité et permettant d'assurer la maîtrise des coûts ;
- de proposer les expertises techniques nécessaires ;
- de développer la maintenance des produits nouveaux en interne et en externe ;
- de définir techniquement le contenu des opérations de rénovations suivant le retour d'expérience;
- de rédiger ou de valider les spécifications d' achats en terme qualitatif / usage fait et quantitatif/ Plan de maintenance et correctif ;
- d'assurer le premier achat à caractères techniques en interface avec le Pilotage et en complément de l'action de l'entité Logistique ;
- de traduire la politique de maintenance retenue et entérinée dans les comptes-rendus de réunion du « comité maintenance » dans les plans de maintenance des différents matériels, ce qui impose de tracer dans la GEDT les évolutions de maintenance.
- de rédiger et de formaliser les marchés (sous-traitance, pièces détachées) et finaliser les spécifications d'achats en termes de réception, stockage, aspect environnemental et enregistrement ;
- de traiter les obsolescences de 1<sup>er</sup> niveau ;
- de rédiger les CCTP et les marché d'approvisionnement ;
- de participer au 1<sup>er</sup> achat à caractères techniques et d'assurer le suivi des fournisseurs de ces objets en complément et concertation de l'action de l'unité logistique ;
- de rechercher, d'évaluer, de suivre les fournisseurs en mettant à profit l'expérience du groupe Keolis ;
- de suivre et de mettre à jour les contrats d'achats et de réparables par rapport au retour d'expérience du pôle Amélioration Continue.

### LE POLE FORMATION TECHNIQUE

Il a pour missions :

- D'établir les compétences requises et habilitations nécessaires à la tenue d'un poste, à partir des définitions de fonctions.
- De structurer les cursus de formation initiaux pour chaque fonction.
- De produire les modules de formation avec l'assistance des Chefs d'Unité opérationnels et fonctionnels.
- D'organiser le déploiement des formations en liaison avec les Chefs d'Unité concernés.
- De valider les acquis.
- D'identifier les besoins en formation continue en liaison avec le Chefs d'Unité, produire les modules correspondants et déployer la formation.
- D'identifier, en liaison avec les Chefs d'Unité, les compétences à acquérir pour intégrer tout nouveau système, produire les modules correspondants et déployer la formation.

### *LE SERVICE PILOTAGE ET LOGISTIQUE*

Ce service a pour mission de piloter toutes les actions qui concourent à optimiser et faciliter la déclinaison de la maintenance par les unités opérationnelles. Composé de 3 unités, il est en soutien technique (niveau 3) et logistique à la maintenance du matériel roulant et des installations fixes :

#### L'UNITE LOGISTIQUE

Elle a pour missions :

- d'approvisionner et de gérer les stocks par rapport aux besoins exprimés :
  - réapprovisionnement ;
  - magasins centraux et magasin niveau 3 ;
  - contrôle des approvisionnements (quantité, qualité, délai) ;
  - validation des factures ;
- de passer les commandes ;
- d'assurer la logistique via les magasins dédiés ;
- de procéder à la qualité du retour d'informations, de suivre les différents indicateurs de gestion du stock et d'élaborer le reporting.

#### L'UNITE PLANIFICATION ET ORGANISATION

Elle a pour missions :

- D'élaborer une planification des travaux préventifs modes lourds à court terme (hebdomadaire) et plan de charge à 3 semaines ;
- De répartir cette activité ;
- De gérer l'activité planifiée.

### L'UNITE MAINTENANCE NIVEAU 3

L'atelier niveau 3 a pour missions :

- la réalisation des réparations niveau 3 des équipements qui lui sont confiés, en relation avec le Service Expertise Technique et selon ses moyens techniques et humains, à des prix maîtrisés (domaines concernés : électronique, électromécanique, pneumatique, mécanique, carrosserie) ;
- l'identification des écarts par rapport au planning, de la recherche de leurs causes et de la proposition d'actions correctives ;
- la vérification des dispositifs de contrôle et de mesure ;
- la qualité du retour d'expérience et la production documentaire associée ;

### *LE SERVICE INGENIERIE INDUSTRIELLE*

Il a pour missions :

- Etude, formalisation et tableau d'aide à la décision / traitement des dossiers techniques proposés par le comité maintenance, retenus et planifiés par le Directeur DMT / hiérarchisation de leur impact sur FMDS ;
- Homologation de nouveaux produits ou organes dans une chaîne fonctionnelle ;
- Dossier « 52 m » : analyse et validation documentaire / problématique maintenance à venir (infrastructure, matériel roulant et ateliers) et préparation des dossiers / formation du personnel Keolis Lille et base documentaire / GEDT
- Expertise technique / audit ou analyse de cas.

### 2.1.3. Organisation de la formation

Les chefs de service, relayés par les chefs d'unités, définissent leurs besoins. Ces besoins sont établis en comparant l'inventaire des compétences individuelles aux formations requises pour la tenue du poste notamment les tâches de sécurité (voir chapitre 7).

Au sein de la DRH, le service formation recueille l'inventaire des besoins exprimés par les chefs de services, prend en compte les demandes des salariés présentées par les chefs de services et, à partir des orientations générales exprimées par le Comité de Direction, élabore un projet de plan de formation. Ce service assure le suivi administratif des formations.

Le Comité de Direction arrête le plan annuel de formation.

Compte tenu des compétences techniques et pédagogiques disponibles, les formations sont réalisées en interne ou par des organismes de formation externes.

Pour chaque poste est réalisé un dossier de formation regroupant l'ensemble des documents permettant, à partir de la définition d'un poste donné, de réaliser la formation et d'en garder la traçabilité.

La formation des agents et la délivrance des habilitations, est de la responsabilité de l'unité qui l'emploie.

Pour les conducteurs, agents d'intervention et opérateurs PCT, le chef d'unité exploitation métro tramway s'appuie sur les contrôles et appréciations données par l'équipe de formation. Des audits annuels de conduite sont effectués sous la responsabilité du responsable de formation.

La Direction Sécurité Exploitation et Travail dispense une instruction spécifique lors de la formation initiale.

Une Commission de suivi des habilitations a lieu au moins une fois par an. Elle réunit le Chef de Service Exploitation Métro et Tramway, le Chef d'Unité Production Métro-Tramway, le Chef d'Unité Logistique Ordo & Formation, le Responsable Mouvement, la Directrice Sécurité Exploitation et Travail et le(s) formateur(s).

Cette commission permet :

- de vérifier l'avancement du programme d'audit,
- d'analyser par agents et par items les résultats des audits réalisés durant l'année;
- de valider la liste des ACI pouvant être instructeurs dans le cadre de la formation des nouveaux conducteurs (selon critères définis) ;
- de faire un point sur les formations / reprises réalisées ou à mettre en place ;
- de faire un bilan sur l'accidentologie.

*Document de références :*

« Suivi des habilitations à la conduite Tramway », Réf. I-DMT-Suivi des habilitations à la conduite tramway.

## 2.1.4. Organisation du contrôle interne

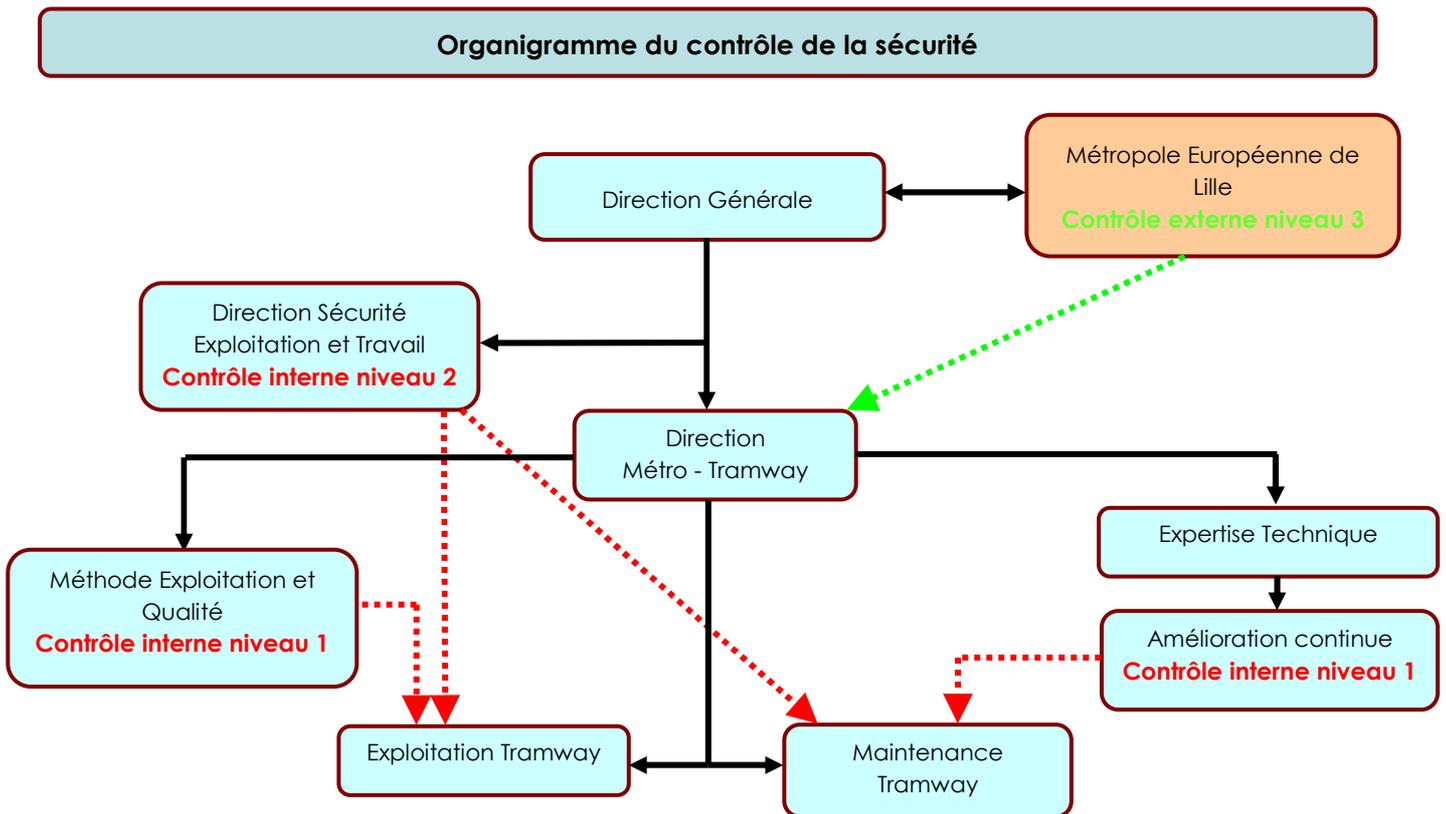
Le contrôle interne peut être décomposé en 3 niveaux :

**Les unités Méthode d'Exploitation et Amélioration Continue** effectuent le contrôle respectif de **premier niveau** des unités de l'Exploitation et de la Maintenance du tramway. Elles contrôlent en interne, les opérations et modes opératoires qu'elles instruisent au profit des unités opérationnelles de production.

**Le second regard indépendant est effectué par la Direction Sécurité Exploitation et Travail** qui rend compte directement au Directeur Général et rédige les rapports externes. Les informations sont issues des rapports de l'exploitant, des analyses de premier niveau, des réunions hebdomadaires de la DMT et des rapports mensuels d'exploitation.

**La MEL** est très impliquée dans la maîtrise du niveau de sécurité du système de transport. La direction des transports effectue un contrôle externe permanent de **troisième niveau**, au travers des réunions mensuelles d'exploitation et des réunions de la commission multimodale de sécurité.

Les modifications sont présentées lors des commissions, et l'aspect de la substantialité est traité avec les services de l'Etat, qui décide ou non du caractère substantiel.



### L'Unité Méthodes d'Exploitation

L'Unité Méthodes d'Exploitation a une mission de contrôle d'exploitation. Cela consiste à :

- réaliser des audits internes et assure le suivi des actions correctives ;
- analyser les résultats d'exploitation journaliers et mensuels et communiquer à la Direction les points importants et dérives ;
- réaliser des investigations sur les non-conformités d'exploitation ;
- suivre les analyses d'incidents et la réalisation du plan d'actions associé;

### L'Unité Amélioration Continue

L'Unité Amélioration Continue a une mission de contrôle de la maintenance. Cela consiste à :

- exploiter le retour d'expérience et les alarmes issus des ateliers de maintenance ;
- veiller à l'existence des moyens et informations nécessaires ;
- réaliser des audits internes au niveau maintenance
- assurer le soutien au diagnostic et aux expertises ;
- provoquer l'analyse technique ou la recherche d'amélioration avec les Méthodes et/ou les services Maintenance.

### La Direction Sécurité Exploitation et Travail

Les missions principales de la Direction sont :

- Garantir la sécurité d'Exploitation des modes lourds et du bus
- Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité
- Assurer la politique de prévention des risques pour l'ensemble des collaborateurs et des intervenants sur le réseau TRANSPOLE
- Contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail, en lien avec le CHSCT

Dans le cadre de la sécurité d'exploitation des Modes Lourds, la Direction a une mission de contrôle interne indépendant. Cela consiste à :

- veiller à la sécurité technique et aux comportements du Tramway en exploitation ou en cours d'étude,
  - Etudier/valider sous l'aspect de la sûreté de fonctionnement les nouveaux projets liées aux STPG (Système Transport Public Guidé), les modifications de matériels et les évolutions documentaires afin de garantir le niveau de sûreté des systèmes
  - pour toutes les évolutions, identifier l'impact sur les risques et s'assurer au plus tôt de leur mise sous contrôle par les différentes mesures identifiées
  - valider les consignes d'exploitation et de maintenance Métro / tramway vis à vis du référentiel de gestion et de réduction des risques
- assurer la veille sûreté de fonctionnement sur les informations touchant la réglementation d'exploitation,
- assurer la transmission et la mise en œuvre de ces textes,
- Inventorier et répertorier le retour d'expérience des incidents issus de l'exploitation et de la maintenance, l'analyser et proposer des actions correctives et s'assurer de la mise en place des évolutions identifiées
- procéder à des audits de Sûreté de Fonctionnement,

- réaliser les études de Sûreté de Fonctionnement sur les projets et développements,
- d'assurer des actions de formation dans son domaine de compétence,
- d'assurer les relations avec les autorités et organismes extérieurs pour les sujets relatifs à la Sûreté de Fonctionnement des Modes Lourds.

Dans le cadre du Planning et de la maîtrise des travaux interfacés avec les Modes Lourds, l'unité a pour missions :

- d'effectuer le suivi des réservations et des consignations de lignes,
- de délivrer les autorisations de travaux,
- d'établir le planning des travaux journaliers.

## **Art. 2.2. Identification des documents précisant les consignes ainsi que les entités chargées de leur élaboration, de leur visa et de leur mise à jour.**

### Documentation liée à l'exploitation

#### *Les consignes d'exploitation :*

Les consignes décrivent des règles à respecter dans une phase d'exploitation (nominale, perturbée, dégradée). Elles déterminent le comportement que l'exploitant doit adopter face à une situation définie. Elles appellent parfois des Modes Opératoires pour exécuter ou faire exécuter des actions correctives.

Les consignes sont utilisées par du personnel formé et autorisé à exercer et permettent de donner les outils nécessaires à l'exploitation du système ou de l'équipement, dans toutes les configurations connues ou imaginées.

Les Consignes ou Modes Opératoires sont avant tout des documents opérationnels utilisables en temps réel, souvent en mode dégradé.

Pour améliorer la lecture de ces documents, la présentation est faite dans la majorité des cas dans le format logigramme.

L'Unité Méthode d'Exploitation est chargée d'établir, de diffuser et de mettre à jour les Consignes et Modes Opératoires d'exploitation à partir de la documentation constructeur, du retour d'expérience et des évolutions du système. Lors de chaque création ou modification d'une consigne ou d'un mode opératoire, le document suit un circuit d'avis auprès des personnes concernées (notamment du responsable d'exploitation, des chefs PCT, de la Directrice Sécurité Exploitation et Travail). C'est seulement après cette étape et après intégration des différentes remarques que le document peut être validé par la signature de l'émetteur, le vérificateur technique, l'approbateur (responsable Métro Tramway), ainsi que la Directrice Sécurité Exploitation et Travail.

#### *L'outil consignes en ligne :*

Le PCT dispose, pour la consultation des consignes, d'un outil informatique de consultation en ligne. Cet outil permet, depuis un poste informatique, une mise à disposition rapide des consignes, une navigation facile au sein de leurs contenus et une interaction entre les différentes consignes (lien). De plus, les consignes en ligne sont mises à jour en continu, ce qui garanti l'utilisation de document au dernier indice.

Une version papier de ces consignes est toutefois disponible au PCT en cas de coupure informatique.

*Le mémento de l'ACI :*

Un recueil papier compact servant de complément à leur formation est attribué aux ACI pour qu'ils puissent en disposer en permanence à bord des tramways. Ce recueil appelé mémento contient les Modes Opératoires et Consignes utiles pour exercer la conduite, assurer la sécurité des voyageurs et réaliser des interventions sur les équipements.

Documentation liée à la maintenance

Les différentes interventions définies dans les plans de maintenances sont explicitées par des recueils, des Modes Opératoires et des Fiches de Maintenance.

Lorsque la maintenance est sous-traitée, elle fait l'objet d'une commande ou d'un contrat spécifique.

Les opérations de remise en état sont menées à partir de la documentation de maintenance constructeur ou interne.

Les techniciens disposent des derniers documents applicables, ceci sous la responsabilité directe du responsable d'atelier, qui s'assure par ailleurs, qu'ils sont intégralement et correctement appliqués.

L'Unité Méthodes Maintenance est chargée, pour le matériel roulant, d'établir, de diffuser et de mettre à jour les Modes Opératoires et Gammes de maintenance à partir de la documentation technique, du retour d'expérience et des évolutions technologiques. Lors de chaque création ou modification d'un document de maintenance, celui-ci suit un circuit d'avis auprès des personnes concernées (notamment la Direction Sécurité Exploitation et Travail). C'est seulement après cette étape et après intégrations des différentes remarques que le document peut être validé par la signature de son rédacteur, son approbateur, du chef de service, du directeur, ainsi que de la Directrice Sécurité Exploitation et Travail.

Tous les documents de maintenance font partie des enregistrements documentaires qualité effectués par l'unité gestion de la documentation.

*Document de références :*

Processus d'élaboration d'un plan de maintenance, référence IZ1086A.

Ensemble des Consignes et Modes Opératoires du Tramway.

Maîtrise des documents et enregistrements des Systèmes de Management de la Qualité et de l'Environnement, référence PM2-P-002

## Chapitre 3 - DESCRIPTION DES CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SYSTEME

### Art. 3.1. Principes, règles de conduite et de circulation

La responsabilité de la sécurité et de la régularité de la circulation du tramway incombe au PCT qui a en la matière autorité absolue sur les agents de la ligne.

Ceux-ci doivent exécuter strictement les ordres qui leur sont donnés par le PCT, dans la mesure où ils ne représentent aucun risque pour la sécurité. Toutefois, ils conservent l'entière responsabilité des fautes professionnelles qu'ils pourraient commettre par non respect des règles d'exploitation.

Tout agent, quelque soit son service et son grade ne peut passer outre les interdictions données par la sécurité du système, ou par la signalisation.

Seul le Chef PC Mode Lourds peut, conformément aux règles d'exploitation, ordonner des dérogations.

#### 3.1.1 Principes et règles de conduite

##### *Mode nominal*

La prise en charge, la conduite et la surveillance d'un tramway sont assurées par un seul agent, le conducteur.

En mode nominal, la conduite des tramways est assurée en conduite manuelle à vue par un conducteur

Le conducteur est seul en cabine de conduite mais il peut toutefois être accompagné par des agents instructeurs pour les périodes de formation par exemple.

Le personnel de service en ligne a une mission de surveillance et d'intervention sur les équipements de station et de ligne.

Le PCT a un rôle de surveillance des équipements et du trafic.

##### *Mode perturbé*

En mode perturbé, le personnel en service au PCT exécute ou fait exécuter par les conducteurs et les agents en service en ligne des actions de manière à assurer la continuité du service voyageurs.

##### *Mode dégradé*

En mode dégradé, les conducteurs et les agents en service en ligne doivent alors suivre scrupuleusement les instructions du PCT pour assurer l'intégrité de la sécurité et permettre la reprise du service voyageurs.

La conduite peut être effectuée depuis la cabine qui se trouve à l'arrière du tramway uniquement sur ordre du PCT, selon les consignes et dans les cas suivant :

- avarie au matériel roulant nécessitant la présence de l'agent de conduite dans une cabine autre que la cabine avant,
- exécution de certaines manœuvres prévues par les instructions ou consignes.

Dans les cas ci-dessus, un autre agent de conduite doit se tenir dans la cabine avant pour surveiller la voie et observer les signaux. Il doit, en temps utile donner le signal d'arrêt, prévu par les instructions ou consignes.

### 3.1.2. Principes et règles de circulation des trains ou rames de voyageurs

La circulation des rames s'effectue sur la voie de droite dans le sens de marche. Les rames circulent d'un terminus de ligne à l'autre. Le parc de rame en ligne est divisé en deux, la moitié effectue la liaison Lille-Roubaix et l'autre moitié Lille-Tourcoing. De ce fait, après avoir parcouru la branche commune, une rame sur deux est déviée vers Roubaix ou Tourcoing.

Afin de faire varier la fréquence de passage des rames en fonction de la fréquentation du réseau, des rames sont injectées ou retirées du réseau par la zone de raccordement du Garage-atelier.

En site partagé avec le réseau routier, les conducteurs de tramways appliquent le code de la route.

Consignes de vitesse adoptées dans les différentes configurations suivantes :

- ✓ En site propre : la vitesse maximale autorisée, hors consigne particulière, est limitée à 70 km/h.
- ✓ Ouverture de voie : les conducteurs sont chargés d'accroître leur vigilance envers le risque d'obstacles sur les voies et d'endommagement d'aiguillage.
- ✓ Entrée en carrefour : la vitesse maximale autorisée hors consigne particulière est limitée à 50 km/h, conformément au code de la route. Toutefois, le conducteur adapte sa vitesse en fonction de l'environnement (visibilité, circulation automobile, piétons, etc.).
- ✓ Entrée en station : il n'y a pas de consigne de vitesse particulière. Le conducteur adapte sa vitesse pour s'arrêter face au quai.
- ✓ Passage HLP en station avec rame immobilisée sur la voie opposée : la vitesse est limitée à 25 km/h.
- ✓ Passage HLP en station sans rame immobilisée sur la voie opposée : la vitesse est limitée à 25 km/h.
- ✓ Croisement d'une rame à l'arrêt en ligne : le conducteur modère sa vitesse pour pouvoir faire face à un imprévu.
- ✓ Passage d'aiguille en voie déviée : Pour les aiguillages manuels, la vitesse est limitée à 5 km/h. Cette limitation doit être maintenue entre les deux signaux « limite de manœuvre » encadrant la communication utilisée. Pour les aiguillages motorisés-contrôlés, la vitesse est limitée à 10 km/h.
- ✓ Passage d'aiguille en voie directe par le talon : pas de limitation de vitesse.
- ✓ Passage d'aiguille signalée en voie directe par la pointe : pas de limitation de vitesse.
- ✓ Travaux sur et/ou aux abords de la plate-forme : les tramways doivent respecter (sauf consigne particulière) la vitesse maximale de 20 km/h.

Les règles et consignes de vitesse sont traitées dans la consigne « Règles générales de conduite du Tramway », référence CTLO002.

### 3.1.3. Circulation des trains ou matériels roulants de service

La circulation du train de travaux du service voie (Rail-route) est soumise à autorisation de travaux et dans le respect des règles de circulation tramway. La vitesse de circulation maximum du Rail-route est de 26 km/h.

## Art. 3.2. Véhicules

### 3.2.1. Tests de fonctionnement

Lors de la sortie de garage d'un véhicule, l'agent de conduite procède à des tests et contrôles de dégarage. Il vérifie entre autres la présence des plombages, des équipements spécifiques et effectue les tests de fonctionnement (freinage, traction, arrêt d'urgence, portes, avertisseur et cloche, feux, voyants, sonorisation, éclairages, ...). Les tests et contrôles de dégarage sont repris dans la consigne « DEGARE », référence MTV 1030.

Pour définir la disponibilité d'un tramway suite au dégarage, le PCT utilise la consigne PUPITRE référence CTP 1100.

### 3.2.2. Anomalies

Les anomalies lors du test de dégarage sont indiquées par l'agent de conduite sur le formulaire « DEGARE ». L'agent de conduite contacte le PCT par radio pour signaler les anomalies.

En cas d'anomalie signalée au test de dégarage ou en ligne, le PCT applique la consigne PUPITRE « Règles d'application des Modes Opératoires sur signalisation pupitre ou anomalie de comportement Tramway », référence CTP 1100.

Suivant le type d'anomalie rencontrée et si le défaut ne disparaît pas, le PCT peut déclarer un tramway indisponible et le cas échéant, prévient le personnel de maintenance MR de la défaillance par l'intermédiaire de la GMAO.

## Art. 3.3 Signalisation

Le but de la signalisation ferroviaire est d'assurer la sécurité de marche du tramway en toutes circonstances et notamment d'éviter :

- les rattrapages,
- les prises en écharpes,
- les tamponnements
- les déraillements sur appareils de voies.

### 3.3.1. Mode nominal

Il y a deux types de feux ferroviaires :

- Les feux de protection d'itinéraires et de parcours :

Passage autorisé lorsque le feu est au vert ou à l'orange, passage interdit au rouge, par feu éteint ou douteux. Ces signaux protègent l'exécution de mouvement du tramway sur des portions de voie souvent banalisées et comportant généralement des appareils de voie. Ils sont implantés à l'origine de chaque itinéraire ou parcours.

- Les feux d'espacement :

Passage autorisé lorsque le feu est au vert, passage interdit au rouge, par feu éteint ou douteux. Ces signaux ont pour mission de maintenir un espace de sécurité entre les véhicules qui circulent sur une même voie dans le sens nominal de circulation. Ils sont implantés :

- A l'entrée du tunnel et en station pour les trois stations en dénivelées,
- Dans la partie du tunnel d'accès aux stations Gare Lille Flandres et Gare Lille Europe, sur les parties de voies non protégées par la signalisation de protection d'itinéraire.

### 3.3.2. Mode dégradé

Tout feu ou synoptique ferroviaire éteint ou douteux est considéré comme rouge (arrêt absolu) et ne peut être franchi que sur Ordre Exceptionnel de Manœuvre émis par le Chef PC Modes Lourds.

En cas de non fonctionnement ou défaut d'un feu de carrefour routier, le conducteur se conforme aux dispositions du code de la route ou aux règlements de police locaux.

Document de référence : consigne « Règles générales de conduite du Tramway », référence CTL0002.

## Art. 3.4. Voie

### 3.4.1. Mode nominal

En mode nominal, les tramways circulent sur la voie de droite d'un terminus de ligne à l'autre.

Une section de la ligne est en voie unique pour emprunter une rue étroite, cette voie unique est protégée par des feux et limitée à 10km/h.

Les aiguillages de terminus, de la fourche du Croisé Laroche et de la zone de débranchement vers le garage atelier sont commandés en automatique par la gestion de trafic.

L'agent de conduite est responsable de la sécurité du franchissement des aiguilles et ne doit en aucun cas franchir une aiguille en position indéterminée. Pour cela il doit respecter la signalisation et vérifier le plaquage des lames d'aiguilles.

Il est strictement interdit de modifier la position d'un appareil de voie sur lequel un tramway est engagé ou risque de s'engager. La modification de position d'un appareil de voie se fera sur ordre du poste de commande suivant les instructions ou consignes.

### 3.4.2. Mode dégradé prévu

En mode dégradé prévu, certaines portions de lignes peuvent être exploitées en voie unique en utilisant les communications de voies du réseau. La voie unique est sécurisée par un système de bâton pilote et une signalisation adaptée.

Il est aussi possible de mettre en place des services provisoires sur des portions de ligne entre un terminus et un terminus provisoire, ceci afin de ne pas interrompre le trafic sur toute la ligne. Dans cette situation, les clients sont invités à quitter les rames à la dernière station encore en fonctionnement et à emprunter le service bus mis en place pour l'événement.

### 3.4.3. Mode dégradé inopiné

Les dispositions de voie unique ou services provisoires sont prévues pour être rapidement mises en place en cas d'incident sur le réseau, de la même manière qu'en mode dégradé prévu.

### 3.4.4. Accès aux voies

La circulation le long de la voie n'est possible que pour les personnes autorisées et avec l'accord du Chef PC Modes Lourds.

Les agents de l'exploitant ne sont pas admis à circuler ou à stationner seuls sur les voies pendant la durée du service tramway, la nuit en partie aérienne et à toutes heures en souterrain.

Sont exceptés de cette interdiction :

- Les agents qui, ayant une mission à remplir, ont seulement à circuler librement sans effectuer aucun travail ou aucune surveillance particulière.
- Les agents qui, ayant une surveillance à effectuer, stationnent en dehors du gabarit engagé par le matériel roulant.

Dans tout groupe d'agents circulant ou intervenant sur les voies, l'un au moins doit être muni de moyens nécessaires pour avertir les autres de l'approche d'un tramway de façon à leur permettre de se protéger efficacement avant le passage d'un tramway.

Pendant la durée du service tramway, la nuit ou en souterrain, l'emplacement ou les agents ou ouvriers ont à se tenir doit être correctement éclairé afin de signaler très visiblement leur présence aux tramways.

Le document « Sécurité des chantiers sur les voies du tramway » réf. I-SUR- Sécurité des chantiers sur les voies du tramway détaille les conditions d'accès aux différentes zones du site ainsi que les règles et signaux optiques mobiles nécessaire à la protection des personnels et des chantiers.

### 3.4.5. Evacuation

L'évacuation ordonnée des clients d'un tramway arrêté en pleine voie n'est effectuée que sur décision du Chef PC Modes Lourds, sauf en cas de nécessité absolue. L'évacuation des tramways est réalisée conformément aux consignes d'exploitation et n'est dans la mesure du possible pas effectué à contre voie.

Document de référence : consigne « Evacuation ordonnée en ligne par conducteur », référence MTV 1201.

## Art. 3.5. Alimentation en énergie électrique de traction

### 3.5.1. Mode nominal

En mode nominal, l'énergie électrique de traction 750 Volts continu est fournie par les postes de redressement, eux-mêmes alimentés en 20 kV par deux artères provenant des postes de livraison EDF.

### 3.5.2. Mode dégradé prévu

La ligne étant fractionnée en voie et en sections électriques, il est possible d'isoler une ou plusieurs voies de sections électriques par ouverture télécommandée des disjoncteurs de voie concernés. L'isolation totale est effectuée grâce aux sectionneurs manuels installés dans des coffrets le long des voies.

En cas d'indisponibilité d'un poste de redressement, les voies sont alimentées par le poste de redressement adjacent.

### 3.5.3. Mode dégradé inopiné

En cas de défaut d'un poste de redressement, les voies concernées sont alimentées par les postes de redressement adjacents.

Le réseau électrique est alimenté par deux postes de livraison (PL) comportant chacun deux arrivées 20 kV EDF. En cas de défaillance, il est possible de réalimenter sous certaines conditions de configuration (autorisation de fermeture) l'ensemble des postes PR et PEF.

Des mesures de délestage peuvent être appliquées dans certaines conditions de manière à poursuivre la circulation des trains en cas de manque de puissance électrique.

## Art. 3.6. Moyens de commande et de contrôle des circulations

Le poste de contrôle comporte notamment les équipements suivants :

- Des dispositifs permettant de répondre aux appels d'urgence en provenance de la ligne ;
- Des récepteurs d'images associés à des sélecteurs permettant de visualiser les images en provenance des points stratégiques de la ligne ;
- Des moyens permettant de déterminer la position des rames en services le long des voies principales et secondaires ;
- Des équipements ramenant les informations d'alarmes ou d'état depuis les rames, stations, automatismes et réseaux de distribution d'énergie ;
- Des équipements permettant d'envoyer les commandes aux stations, automatismes et réseaux de distribution d'énergie ;
- Des moyens de liaison directe avec les pompiers, la police ;
- Des moyens de coupure instantanée du courant de traction ;
- Des moyens de liaison avec les équipes d'agents en service sur la ligne et avec les équipes de maintenance ;
- Des moyens permettant d'enregistrer et de conserver dans la limite du stockage la totalité des ordres et des actions données au système ;
- Des moyens de connaître en permanence les situations dégradées notamment :
  - o Action sur le dispositif de freinage d'urgence,
  - o Action sur le dispositif de veille automatique avec contrôle de maintien d'appui VACMA,
  - o Action sur le dispositif d'évacuation d'urgence.

### 3.6.1. Mode nominal

En mode nominal, le système informatique du PCT commande les circulations et les agents du PCT ont un rôle de contrôle des circulations sur le réseau.

### 3.6.2. Mode perturbé

En cas de dysfonctionnement du système informatique de commande et de contrôle du PCT, il est possible de passer certains aiguillages motorisés en mode Sélectrol (ou mode boucle).

En mode Sélectrol, les conducteurs gèrent leurs itinéraires par une commande depuis le tramway.

Un émetteur situé sous le tramway peut être activé depuis la cabine de conduite, pour commander les aiguillages motorisés.

Les aiguillages motorisés commandables par boucle Sélectrol sont :

- le cœur croisé de Lille Flandres,
- la bifurcation du Croisé Laroche,
- la bifurcation d'accès à la boucle de retournement,
- le terminus Tourcoing centre,
- le terminus Eurotéléport.

### 3.6.3. Mode dégradé

En cas de nécessité, il est possible de manœuvrer les aiguillages motorisés à l'aide du pupitre manuel ou encore manuellement.

## Art. 3.7. Service des voyageurs en station

### 3.7.1. Mode nominal

Dans le tramway, une annonce sonore aux voyageurs est effectuée à l'approche de chaque station. Des bandeaux lumineux sont également présents dans les rames pour informer en temps réel les passagers (arrivée en station, direction, etc...).

Les tramways s'arrêtent systématiquement à tous les arrêts et les portes côté quai peuvent être ouverte par pression d'un voyageur sur les boutons situés sur les portes. La surveillance de l'échange des voyageurs est réalisée par le conducteur grâce à des caméras dites de rétrovision.

### 3.7.2. Mode dégradé

Concernant la commande de fermeture des portes, le conducteur dispose sur son pupitre, d'un bouton poussoir permettant une commande de fermeture forcée des portes en cas de défaillance des cellules photo-électriques (qui détectent la présence d'un obstacle entre les portes) ou d'une panne des bords sensibles. En cas d'utilisation de cette commande, la fermeture est réalisée sans tenir compte des détections bords sensibles ni de la temporisation induite par les cellules photo-électriques.

En cas de défaillance d'un équipement de station télé-surveillé, le PCT contrôle sa mise en sécurité et dépêche les équipes de maintenance.

Le Système d'Information Voyageurs (SIV) permet au PCI de diffuser des messages écrits à l'attention des voyageurs sur les écrans des quais afin de les informer des conditions du trafic : perturbations, modifications,...

Pour la bonne circulation des passagers, lors des chantiers et dépôts de matériels temporaires, un passage minimal de 1,60 mètre est conservé tout le long des quais et de 1,00 mètre tout au long des couloirs et accès, document de référence : « Sécurité des chantiers sur les voies du tramway », réf. I-SUR- Sécurité des chantiers sur les voies du tramway.

## Art. 3.8. Dispositifs de contrôle de la conduite des trains

### Homme-mort :

Dans chaque cabine de conduite, un dispositif de veille automatique est installé pour contrôler l'état de vigilance de l'agent de conduite. Ce dispositif peut être shunté en cas de panne, sur ordre du Chef PC Modes Lourds suivant une consigne.

### Mémorisateur d'évènements dit « Boîte noire » :

En cas d'incident pouvant mettre en cause la conduite du tramway, il est procédé à la dépose de la boîte noire du tramway. Cette boîte noire est analysée afin de connaître les conditions réelles de l'incident (vitesse, distance parcourue, freinage d'urgence, inhibitions, état des portes, ...).

### Système de sécurité de franchissement des feux :

Les feux ferroviaires de protection d'espacement, de parcours et d'itinéraire sont protégés par un dispositif. En cas de franchissement d'un feu au rouge, le dispositif commande un freinage d'urgence et une alarme « Franchissement de feux » est transmise au PCT ; une autre est générée sur le pupitre du tramway concerné.

### **Art. 3.9. Gestion des communications**

La gestion des communications est centralisée à partir du PCT. Les communications sont effectuées à partir des équipements fixes de phonie en stations et en rames ou à partir d'équipements portatifs.

Les communications relatives à la sécurité ont priorité sur toutes les autres. Les communications personnelles sont interdites sur les réseaux de transmissions.

Les agents d'intervention sont équipés de téléphone portable.  
Le PCT coordonne les communications.

Pour permettre une analyse des responsabilités en cas d'incident, l'exploitant procède à l'enregistrement de tous les messages phoniques échangés avec le poste de contrôle tramway.

### **Art. 3.10. Gestion des événements « importants »**

Tous les évènements importants d'exploitation sont pris en compte dans les consignes d'exploitation.

La consigne INCIDTW : action à tenir en cas d'incident renvoie vers les différentes consignes d'exploitation suivant le type d'incident.

Le Chef PC Modes Lourds prend et fait prendre les mesures de sécurité immédiates conformément aux consignes d'exploitation Tramway (Chef d'incident).

Les consignes précisent notamment les procédures de recueil de données relatives à l'évènement.

La gestion des évènements graves est détaillée dans le Plan d'Intervention et de Sécurité du tramway (PIS, référence : IZ1091A). Le PIS décrit les missions et responsabilités du personnel Keolis Lille (Chef PC Modes Lourds, Opérateur PCT, Agent de conduite, Agent d'Intervention, cadre de permanence, ..) en cas d'évènements graves.

Le Chef PC Modes Lourds déclenche le PIS en appliquant la consigne « Information suite à évènement grave » (EVENGRAV).

### **Art. 3.11. Conditions de reprise de l'exploitation après une interruption importante du service**

Après une interruption importante de trafic. L'exploitant, en liaison avec l'autorité organisatrice des transports, prend les mesures nécessaires pour que la reprise de l'exploitation s'effectue dans des conditions de sécurité satisfaisantes. Ces mesures sont prises en concertation avec les autorités chargées des opérations de secours ou des enquêtes judiciaires et administratives.

Le préfet peut soumettre la remise en service du système à son autorisation et demander que tous les éléments nécessaires lui soient donnés pour s'assurer du rétablissement du niveau de sécurité du système. Il tient compte, en particulier, des premiers avis du "bureau enquête accident" si celui-ci procède à une enquête sur l'accident.

Le Chef PC Mode Lourds doit s'assurer que les conditions de reprise de l'exploitation permettent d'assurer l'intégrité de la sécurité et permettre la reprise du service clients. Le PCT applique ses consignes pour la mise sous tension et l'ouverture de ligne : application de la consigne « Mise sous tension d'une zone électrique » : vérification de l'absence d'alarme et mise sous tension des lignes.

Dans certains cas d'interruption importante ayant provoqué des dégâts matériels ou mettant en cause la santé des passagers, l'autorisation de remise en exploitation se fera en accord avec les Services de secours.

Documents de référence :

Mise sous tension d'une zone électrique, MISTENS, référence MTP 5002.

### **Art. 3.12. Circulation temporaire et exceptionnelle d'un matériel roulant dans une configuration du système de transport différente de celle définie dans le dossier de sécurité et/ou le RSE et susceptible d'induire des risques pour les personnes transportées ou les tiers**

Avant tout test, essai ou circulation temporaire, des dispositions sont prises pour garantir la sécurité du système de transports. Les demandes d'évolution (demandes d'essai, consignes opérationnelle exceptionnelle, ...) font l'objet d'une vérification de l'impact sur la sécurité et des mesures de protection mises en place.

Dans le cas où ces modifications conduisent le système de transport dans une configuration temporaire et exceptionnelle différente de celle définie dans le DS et/ou le RSE et susceptible d'induire des risques pour les personnes transportées ou les tiers, une information préalable des services de contrôle est réalisée par courrier ou lors des commissions multimodales de sécurité au plus tard un mois avant le début de l'opération.

## Chapitre 4 - MOYENS D'INFORMATION DES USAGERS EN MATIERE DE SECURITE

L'affichage statique en station comporte un descriptif simplifié et synthétique des principales règles de sécurité et d'usage.

Des affiches en rames rappellent certaines règles de sécurité.

L'exploitant peut effectuer des informations exceptionnelles à partir des équipements suivants :

### - Interphone dans la rame

Dans chaque voiture, un interphone clairement signalé et facilement accessible permet d'appeler le conducteur. Ce dernier peut aussi écouter l'ambiance et diffuser des messages par les haut-parleurs de la rame.

### - Les bornes d'appel d'urgence (BAU)

Les bornes d'appel d'urgence se trouvent dans chaque station souterraine et dans les ascenseurs. Le bouton d'appel connecte l'interphone au PCT.

### - Système d'Information Voyageurs (SIV)

Le PCI peut diffuser des messages écrits à l'attention des voyageurs sur des écrans sur les quais. Avec le nouvel SAE, le PCT peut rédiger des messages ou sélectionner un message pré-enregistré afin d'informer les voyageurs des conditions du trafic : perturbations, modifications, etc...

Le conducteur du tramway peut également diffuser des messages pré-enregistrés à la clientèle.

Ces messages sont transmis à la clientèle par voie sonore et par l'intermédiaire de bandeaux lumineux disposés à l'intérieur des rames.

## Chapitre 5 - MOYENS DE LUTTE CONTRE LES ACTES DE MALVEILLANCE POUVANT AFFECTER LA SECURITE

### Art. 5.1. Maîtrise des espaces

La maîtrise des espaces est réalisée par le Poste de Contrôle Assistance (PCA). Le PCA contribue à lutter contre l'insécurité et la délinquance sur l'ensemble du réseau de la Communauté Urbaine de Lille. Il constitue le nœud principal du dispositif de gestion des alarmes et des réponses aux atteintes à la sécurité sur le réseau. Il s'inscrit dans un système de communications entre les différents acteurs de la sécurité (exploitant et Police des transports). Son objectif est d'optimiser l'emploi des équipes d'intervention sur le réseau.

Le PCA est situé à la station Lille Flandres. Il se compose de deux salles de commandement opérationnel, une exploitée par des Opérateurs de la Police Nationale appartenant au Service Interdépartemental de la Surveillance des Transports en Commun (SISTC) et une par des opérateurs de Keolis Lille (un à trois Opérateurs et un Chef PCA). Les deux salles sont physiquement situées à proximité l'une de l'autre afin de faciliter les échanges tout en respectant la confidentialité de certaines informations. Il permet :

- une perception globale et instantanée des événements grâce au rassemblement dans un même lieu d'informations utiles de toutes natures (vidéo, alarmes, moyens de communication avec les Agents de terrain) ;
- une analyse de l'événement afin de prendre des décisions instantanées ;
- une exécution rapide des décisions par les équipes sur le terrain grâce à des réseaux de télécommunications. Les équipes d'agents assistance et d'agents vérificateur de perception sont organisés par équipes sous la responsabilité d'un Responsable d'équipe et peuvent agir sur le terrain :
  - en temps réel suite aux incidents signalés ;
  - de manière préventive grâce aux remontées d'informations régulières des agents de terrain et des clients.

Les clients ne peuvent pas accéder aux sites techniques sans franchir un point de contrôle (poste de gardiennage de l'atelier 24 h/24) ou franchir par effraction un grillage.

Documents de références :

« Contrat d'affermage du service public des transports urbains de personnes de Lille Métropole Communauté Urbaine » signé le 8 novembre 2010.

## Art. 5.2. Actions de prévention

### La gestion de territoire

Ce dispositif répond à l'attente de sécurité optimale des voyageurs sur l'ensemble du réseau. Les ACI informent immédiatement le PCT de toute dégradation de sécurité sur le réseau et les équipes DCSE interviennent rapidement pour veiller à la qualité globale du service. L'ensemble des agents DCSE est présent sur le terrain pour vérifier les titres de transports, informer la clientèle, assurer un rôle de médiateur, rappeler les règles et alerter en cas d'incident.

### L'ingénierie sociale

Pour lutter contre les actes de malveillance de manière préventive, Keolis Lille met en place depuis des années :

- l'analyse croisée des signalements ambiance relevés sur le réseau et croisement avec les partenaires.
- un plan de prévention scolaire en 3 axes visant à sensibiliser les élèves de 10 à 18 ans à l'utilisation et aux règles à respecter dans les transports en commun :
  - *Programme de prévention scolaire*  
Des agents de l'entreprise formés, interviennent avec l'aide de modules pédagogiques dans des établissements scolaires de la Métropole Lilloise ciblés au préalable. L'objectif étant de sensibiliser les jeunes aux respects des règles à observer dans les Transports en Commun avec 3 thématiques principales (mobilité, fraude, ambiance).
  - *Plan de lutte contre la fraude*  
En début d'année scolaire, un plan spécifique de lutte contre la fraude scolaire est mis en place. Celui-ci s'articule en 3 points (rappel de la règle, visibilité et dissuasion, application de la sanction).
  - *Participation à des actions citoyennes*  
Keolis Lille s'associe à de nombreuses initiatives locales dans le but de favoriser le dialogue entre le transporteur et le public jeune.
- Un partenariat actif animé par une équipe de la DCSE dédiée au sujet (connaissance des partenaires locaux, échange d'informations et coproduction d'action, évaluation et action corrective si nécessaire).

## Chapitre 6 - POLITIQUE DE MAINTENANCE

### Art. 6.1. Généralités

La politique de maintenance est basée sur le plan de maintenance établi à partir des données constructeurs et du retour d'expérience.

Le retour d'expérience est établi à partir de quatre sources majeures :

- l'analyse mensuelle des signalements en exploitation ;
- l'analyse ponctuelle des défaillances en et hors ligne ;
- l'analyse des retours des réparateurs ;
- l'analyse des données issues des retours préventifs ;

Les retours collectés sont traités, enrichis et analysés entre les équipes du Pôle Expertise technique et les équipes opérationnelles.

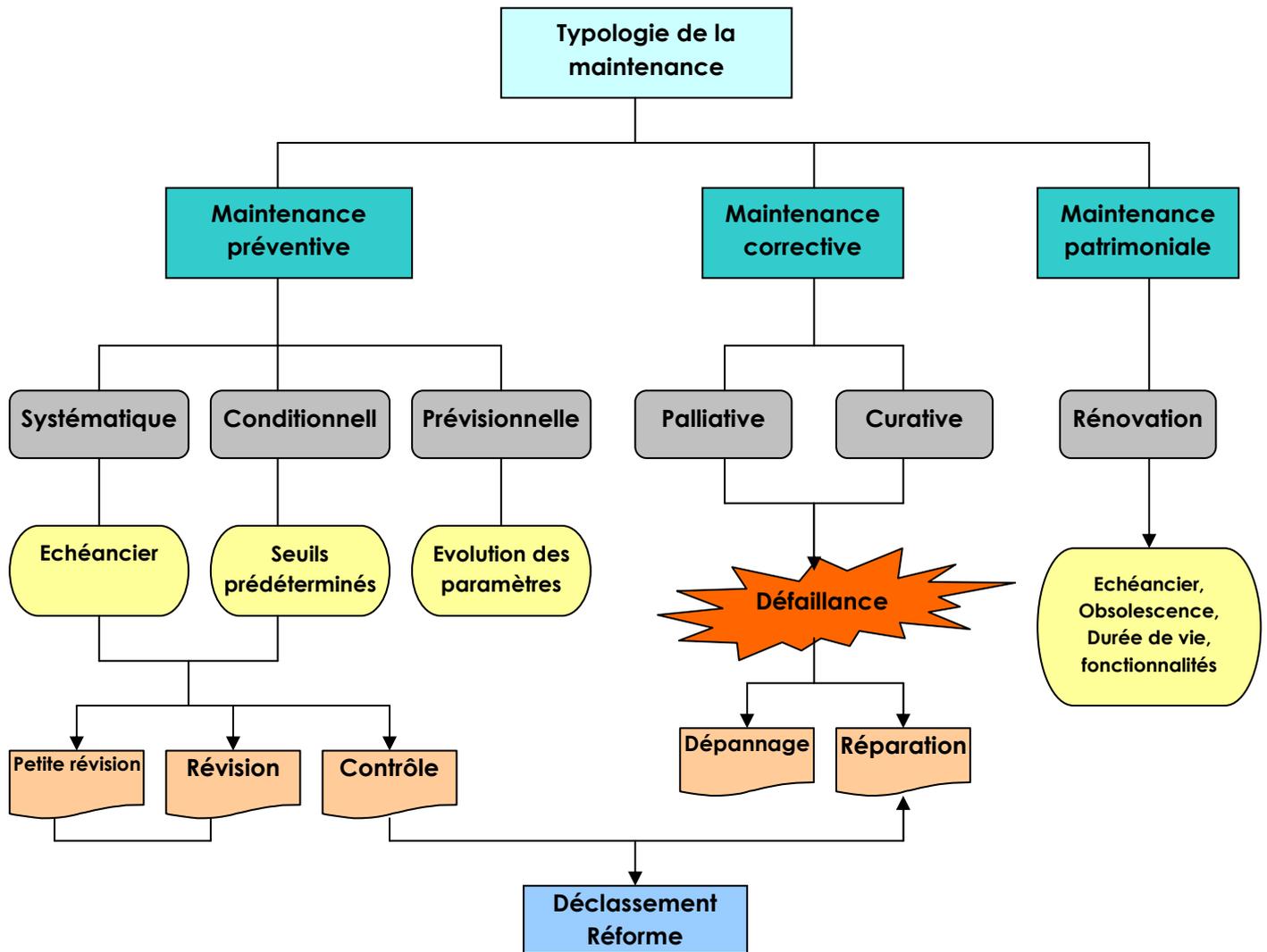
Ces analyses permettent :

- A court terme, de corriger les pratiques et de mener des actions d'amélioration (formation, outils de diagnostics,...) ;
- A moyen terme, d'ordonner des compléments d'expertise ou de provoquer des actions correctives ;
- D'alimenter en continue la politique de maintenance et l'évolution de celle-ci ;
- D'identifier les items susceptibles d'intégrer un programme de rénovation.

Pour chaque équipement, on définit la façon dont sa maintenance sera effectuée. Les choix se situent principalement au niveau :

- de l'équilibre entre maintenance corrective, préventive, et patrimoniale ;
- de la stratégie d'intervention retenue pour effectuer chaque opération de maintenance ;
- de la stratégie de planification des interventions ;
- de l'appel à la sous-traitance ou de la réalisation en interne des services relatifs à la maintenance ;
- des types de contrats mis en place, engagement de moyens ou de résultats ;
- des compétences sur des domaines spécifiques.

Schéma typologique de la maintenance :



### Politique de maintenance des Unités :

Chaque Unité de maintenance applique une politique de maintenance différente pour s'adapter au mieux aux types de matériels dont elle est responsable.

#### • Unité Ouvrages immobiliers

La politique de maintenance des bâtiments est principalement axée sur une maintenance curative et préventive des ouvrages immobiliers, mais aussi sur des inspections régulières des ouvrages immobiliers confiés à Keolis Lille par LA MEL, hors tunnels et viaducs.

Ces inspections permettent de relever et d'identifier toutes anomalies concernant les ouvrages immobiliers et les équipements à la charge de l'unité.

La maintenance curative des bâtiments consiste à remplacer ou à réparer les éléments défectueux (serrurerie, menuiserie, vitrerie, mobilier, etc) provenant de défauts techniques ou résultants d'actes de vandalisme.

Les opérations de maintenance des bâtiments comportent également des entretiens préventifs et des contrôles réglementaires sur des équipements spécifiques (matériels de lutte contre l'incendie, chaufferies des bâtiments, installations para foudres, etc).

#### • Unité Voies

La politique de maintenance de la voie est principalement axée sur la maintenance préventive. Cette maintenance est planifiée sur l'année afin de lisser la charge de maintenance.

La maintenance de voie est basée sur des inspections périodiques sur la voie pour identifier les éventuels remplacements ou réparations de pièces à prévoir. Compte tenu de leur impact sur la disponibilité du système, les aiguillages font l'objet d'une attention particulière afin de prévenir d'éventuelles défaillances bloquantes.

La maintenance corrective de la voie consiste essentiellement à remplacer des pièces qui auraient été identifiées lors des inspections préventives. Ces interventions ont très rarement de caractère d'urgence et sont donc toujours planifiées lors de l'arrêt de l'exploitation de nuit.

#### • Unité Systèmes & Courants Faibles

La politique de maintenance des Courants Faibles consiste à remplacer un sous-ensemble défaillant dont la réparation est ensuite sous-traitée.

La maintenance préventive des transmissions consiste essentiellement à réaliser des tests fonctionnels des moyens de communication et des mesures de transmission.

La plupart des interventions se déroulant hors des voies et n'ayant pas d'impact majeur sur la qualité de service, la maintenance se déroule généralement de jour.

#### • Unité Courants Forts

La politique de maintenance des Courants Forts est principalement axée sur la maintenance préventive. Ces interventions de maintenance préventive consistent en des inspections et nettoyages effectués sur le terrain.

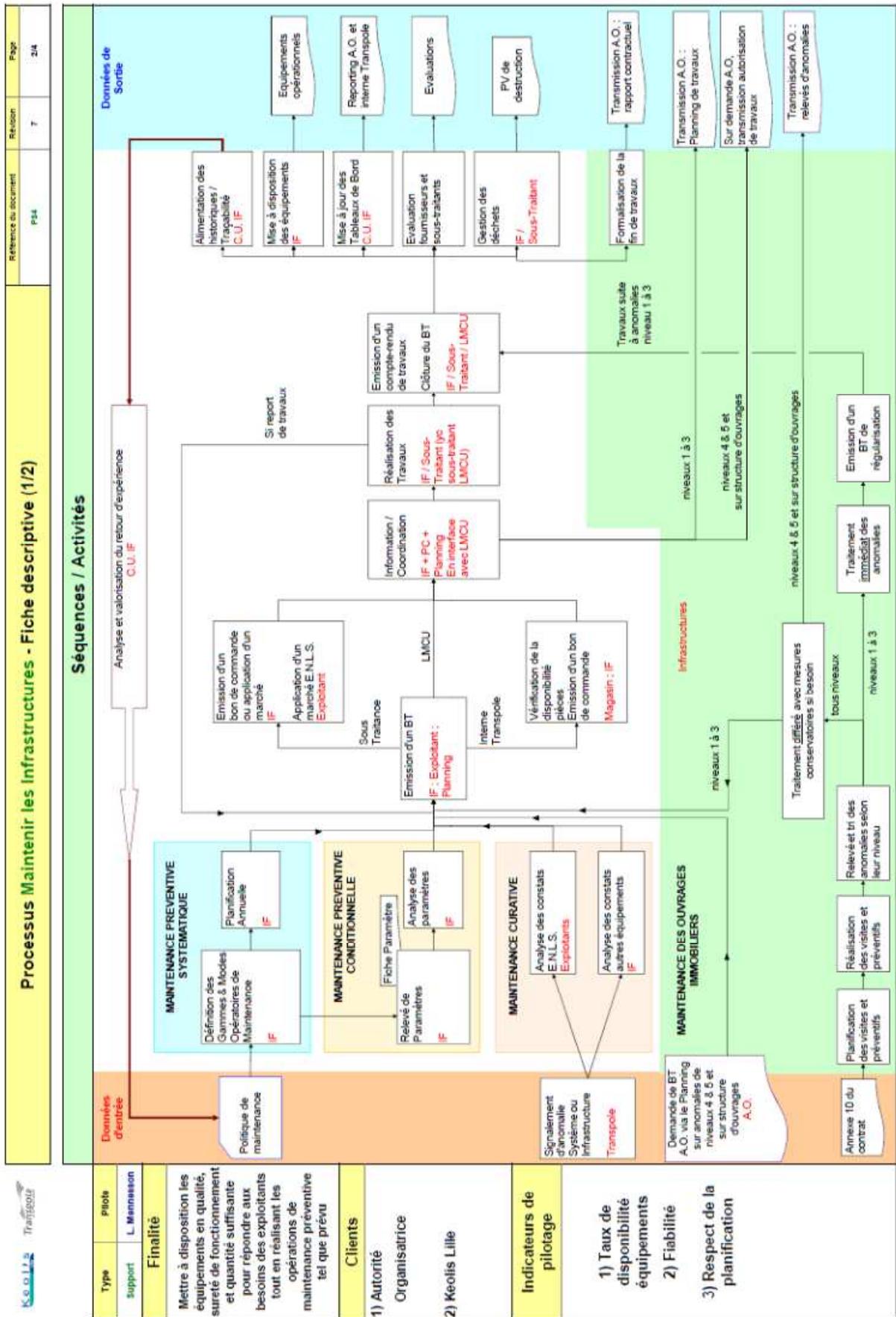
Les opérations de maintenance corrective consistent à déposer le sous-ensemble défaillant et à effectuer sa réparation en atelier ou chez un sous-traitant. Ces opérations sont planifiées de jour sous consignations locales de postes lorsque les différentes possibilités de configuration du réseau permettent d'intervenir en sécurité tout en préservant l'alimentation du système. Dans le cas contraire, l'opération est planifiée de nuit en veillant à ce que les coupures d'énergie nécessaires soient compatibles avec le bon déroulement d'autres travaux.

Les opérations de maintenance des Courants Forts comportent aussi des tests fonctionnels de la sécurité des équipements.

#### • Politique de maintenance des équipements de sécurité incendie

Les équipements incendie sont entretenus et contrôlés selon la réglementation ERP.

**Processus de Maintenance des infrastructures**



Référence : Maintenance des Infrastructures, Processus PS4.

- **Politique de maintenance des ouvrages à la charge de l'autorité organisatrice**

Dans le cadre de la gestion du patrimoine, les ouvrages stations, puits, viaduc et tunnel sont visités une fois par an par les services de l'autorité organisatrice et tous les 5 ans en inspections dites détaillées par un bureau d'études dans le cadre du « regard extérieur ».

Des rapports sont ensuite établis et transmis au responsable de la gestion du patrimoine pour prévoir le budget des travaux d'entretien ou de réparation qui en découlent.

- **Unité Maintenance du Matériel Roulant**

La politique de maintenance du matériel roulant est principalement axée sur la maintenance préventive.

La stratégie d'intervention applicable tant pour la maintenance préventive que corrective est généralement la suivante :

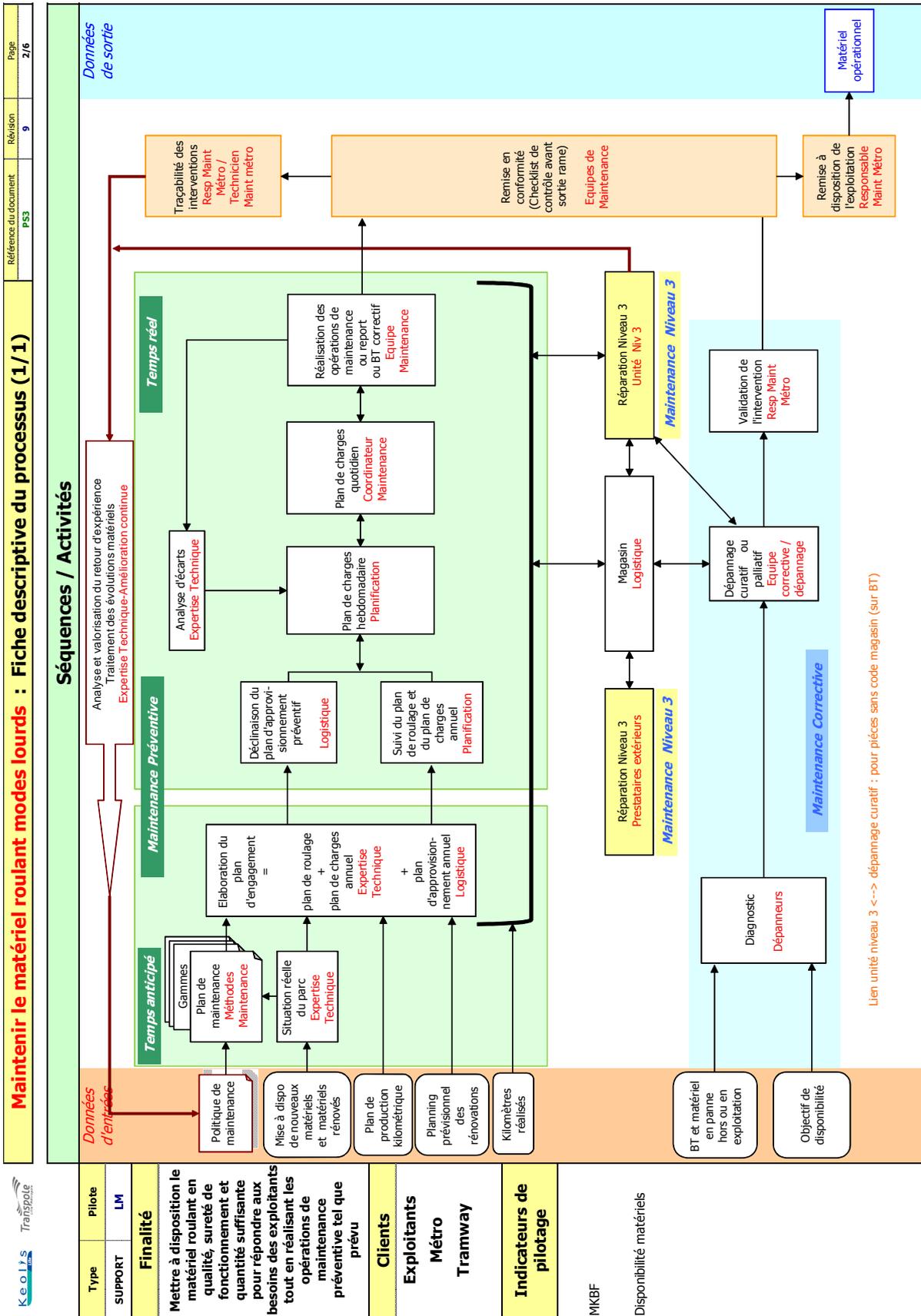
- le tramway à maintenir est remplacé par un tramway provenant de la réserve d'exploitation. Il s'agit de tramways en bon état de fonctionnement destinés à remplacer les tramways présentant un dysfonctionnement en cour d'exploitation, ce qui permet de maintenir le bon nombre de trains en ligne et de préserver ainsi la qualité de service (temps d'attente en station, nombre de clients par m<sup>2</sup> ...);
- le tramway est ramené à l'atelier ce qui permet l'utilisation de moyens de maintenance adaptés (fosses de visite, tours, vérins en fosse ...) pour effectuer les opérations ;
- la stratégie retenue dépend ensuite de l'opération à effectuer, l'objectif étant de remettre rapidement le tramway à disposition afin de minimiser le risque de rupture de la réserve ce qui entraînerait un manque de tramways en ligne.

Les maintenances préventives sont effectuées entre les heures de pointe lorsque le programme d'exploitation ne nécessite pas une disponibilité maximale du parc de rames. Les maintenances préventives longues sont découpées en étapes journalières dans le but de conserver la disponibilité des tramways en heure de pointe.

Les opérations à réaliser en maintenance corrective sont généralement des opérations de maintenance niveau 3 (diagnostic et échange standard). Elles sont généralement réalisées en heures creuses (9h-16h et 21h-4h).

Cependant, dans certains cas rares, les modes dégradés usuels ne permettent pas de ramener le tramway en panne en atelier, ce qui bloque alors l'exploitation. Il est alors nécessaire de procéder dès que possible à une réparation sur place ou à un remorquage par un autre tramway.

**Processus de la Maintenance du matériel roulant**



Référence : Maintenir le matériel roulant, Processus PS3.

- **GMAO**

L'exploitation d'un réseau de tramway impose des contraintes fortes à la maintenance. Mission rendue possible grâce à un logiciel de GMAO, « Mainta ».

Il assure la relation entre l'exploitation et la maintenance.

C'est un outil puissant d'organisation et de gestion, dédié à l'ensemble de la fonction maintenance, ainsi qu'à certaines fonctionnalités de la production et des achats. Il permet le suivi des chantiers sur le réseau.

C'est un système de supervision globale, conçu à l'intention des dirigeants, afin d'optimiser les décisions (investissements, formations, embauches, externalisation, etc..), de suivre l'engagement des budgets et l'application sur le terrain, ainsi que d'apporter des réponses en terme de gestion des actifs.

### **Art. 6.2. Principes de maintenance préventive**

La maintenance préventive s'applique à l'ensemble des actions effectuées selon des critères prédéterminés dans l'intention de réduire la probabilité de défaillance des installations.

La documentation s'appuie sur les préconisations des constructeurs et le retour d'expérience, décrivant les opérations par domaine et qui sont traduits sous forme de plans de maintenance et de fiches de maintenance.

Ces opérations sont déclenchées sur la base d'une période kilométrique ou calendaire.

Les tâches de maintenance préventive les plus courantes sont les suivantes :

- le contrôle de bon fonctionnement d'équipements ou de fonctions sollicitées occasionnellement (détection de pannes latentes) ;
- le remplacement ou l'usinage de pièces ou consommables dont les caractéristiques ou la fiabilité se dégradent avec l'usage (roues, huiles, graisses, joints, filtres, relais, roulements, pièces d'usures) ;
- le contrôle de grandeurs physiques ou de performances susceptibles de se dégrader ou de dériver ;
- le nettoyage de parties sensibles à l'encrassement.

### **Art. 6.3. Principes de maintenance corrective**

La maintenance corrective a pour objectif de rétablir le système ou l'équipement dans un état de fonctionnement nominal.

Les pannes sur un équipement ou un sous-ensemble peuvent avoir différentes conséquences sur l'exploitation. C'est en fonction de ces conséquences que seront définis l'acceptabilité de la défaillance et le degré d'urgence de l'opération corrective.

Les consignes du PCT permettent un diagnostic et une décision des actions à entreprendre.

Les opérations ayant trait à la sécurité ont priorité sur les autres.

Dans la plupart des cas et pour des raisons de disponibilité du matériel, la maintenance corrective consiste à faire un échange du matériel défaillant par un même matériel de réserve et de faire réparer le matériel défaillant séparément pour le remettre en stock.

Les opérations de maintenance curative sont initiées par l'ouverture d'un bon de travaux.

Celui-ci permet le suivi, le compte-rendu d'exécution, et l'historisation des actions effectuées.

## Art. 6.4. Programme de maintenance préventive

### Matériel roulant

La maintenance préventive du matériel roulant s'effectue selon différents pas de maintenance, définis dans le plan de maintenance.

Chaque type reprenant les opérations des révisions de périodicité inférieure. A ces opérations sur le terrain, viennent s'ajouter des opérations sur les organes suivis individuellement.

Certaines opérations de maintenance préventives (niveau 3) sont sous traitées à des ateliers spécialisés en interne ou en externe.

### **Documents de références :**

Plan de maintenance TW, MR08ZZZ09/XXX.999.001

Plan de maintenance TW rénové, MR88ZZZ09/XXX.999.001

### Equipements fixes

Les gammes de maintenance préventive des équipements fixes sont réalisées à partir des prescriptions constructeurs et ont évolués avec le retour d'expérience.

Tous les équipements courants forts (PL PR PEF) ainsi que les équipements non liées au système font l'objet d'un contrôle annuel par un organisme de contrôle règlementaire.

### Poste de livraison

Gamme de maintenance des postes de livraison et du poste intermédiaire de livraison ligne 2, CF12AXX09/XXX.999.001.

### Poste de redressement et poste éclairage force

Gamme de maintenance des PR et PEF TW, CF08XXX09/XXX.999.001.

### Pompes de relevage

Gamme de maintenance des installations de pompage, BA20D09/01.

### Eclairage

Gamme de maintenance des installations d'éclairage, L2X.GAM.ECL.XXX.999.001 .

### Ventilation de tunnels

Maintenance des installations de ventilation et désenfumage, BA20E09/01.

### Accès dépôts et stations

Maintenance des accès de dépôts et de stations, BA20ZZ09/01.

### Détection incendie

Gamme de maintenance des installations de détection incendie, L2X.GAM.INC.XXS.999.001

### Courants faibles

Gamme de maintenance des équipements courants faibles tramway, IF08ZZ09/01.

Gamme de maintenance courants faibles vidéo, CT20VAZ09/XXS.999.001.

Gamme de maintenance préventive CLS vidéo et CLS radio, CLS.GAM.RAD.XXX.999.001.

### Voies

Gamme de maintenance voie et ballast rail U50, VE08A09/01.

Gamme de maintenance voie ancrée rail 35G, VE08B09/01.

Gamme de maintenance appareil de voie, VE08C09/01.

Gamme de maintenance appareil de dilatation, VE08D09/01.

Gamme de maintenance lignes aériennes, VE08J09/01.

Gamme de maintenance sectionneur manuel, VE08K09/01.

### Equipements d'atelier

Les équipements d'atelier font l'objet d'un contrôle réglementaire annuel par un organisme de contrôle certifié.

## Chapitre 7 - FORMATION DU PERSONNEL

### A - EXPLOITATION

#### Art 7.1. Identification des tâches de sécurité

##### Tâches effectuées par les ACI :

- Respect des règles de conduite des tramways liées aux :
  - Limitations de vitesse.
  - Signalisation ferroviaire et routière.
  - Aiguillages.
  - Modes dégradés.
  - Dégarage des tramways.
  
- Intervention en ligne :
  - Manœuvre d'aiguilles en manuel.
  - Pose de perche de mise au rail de la Ligne aérienne de contact.
  - Intervention sur ascenseurs et escaliers mécaniques.
  - Intervention sur équipements électriques.
  
- Respect de Modes opératoires et Procédures :
  - Respect du Mémento.
  - Prise en compte des notes de service et consignes exceptionnelles.
  
- Signaler au PCT toute anomalie et mettre en œuvre les mesures d'urgence ou conservatoires notamment pour assurer la sécurité des personnes.
  
- Interventions liées aux incidents :
  - Evacuation d'un tramway et d'une station.
  - Intervention sur les centrales de détection incendie.
  - Utilisation du matériel d'extinction d'incendie.

##### Tâches effectuées par les ACT :

- Respect des règles de conduite des tramways liées aux :
  - Limitations de vitesse.
  - Signalisation ferroviaire et routière.
  - Aiguillages.
  - Modes dégradés.
  - Dégarage des tramways.
  
- Intervention en ligne :
  - Manœuvre d'aiguilles en manuel.
  
- Respect de Modes opératoires et Procédures :
  - Respect du Mémento.
  - Prise en compte des notes de service et consignes exceptionnelles.

- Signaler au PCT toute anomalie et mettre en œuvre les mesures d'urgence ou conservatoires notamment pour assurer la sécurité des personnes.
- Interventions liées aux incidents :
  - Evacuation d'un tramway et d'une station.
  - Intervention sur les centrales de détection incendie.
  - Utilisation du matériel d'extinction d'incendie.

#### Tâches effectuées par le personnel au PCT :

- Gestion du réseau énergie :
  - Configuration.
  - Mise sous tension.
  - Consignation.
- Actions en cas d'incident :
  - Arrêt des circulations.
  - Coupure du réseau de traction à partir du coup de poing HT situé au PCT en cas de nécessité.
  - Signalement des problèmes liés à l'ambiance.
  - Prise en compte des alarmes incendie.
  - Gestion de la ventilation d'évacuation des fumées en tunnel.
  - Déclenchement des secours spécialisés.
  - Assurer la relation avec les services de secours.
- Gestion du réseau :
  - Surveillance des alarmes.
  - Gestion du trafic.
  - Gestion des mouvements de personnels sur les voies (procédure d'ouverture/fermeture de chantiers, procédure d'interventions et de chantiers sur et aux abords des voies).
  - Délivrer les ordres exceptionnels de manœuvre (autorisation du Chef PC Mode Lourds à exécuter certaines actions qui sortent du domaine normal de fonctionnement du système).

Toutes ces tâches sont effectuées conformément aux instructions.  
Les tâches des conducteurs et des opérateurs sont décrites dans les définitions de fonction.

## **Art. 7.2. Description des formations initiales des personnes affectées aux tâches de sécurité**

### 7.2.1. Formation des ACI/ACT

Les ACI et les ACT suivent une formation initiale comprenant des formations théoriques, des visites sur le terrain, des exercices d'application et une période de doublure avec un agent confirmé. L'acquis de compétences est sanctionné par des contrôles continus et un examen final. A l'issue, l'agent reçoit une qualification individuelle lui permettant d'exercer la fonction d'ACI ou d'ACT.

Les ACI titulaires du permis D peuvent effectuer un remplacement du tramway par des bus, si nécessaire.

La définition des programmes est reprise dans l'instruction « Formation initiale du personnel de l'unité exploitation tramway », Réf. I-DMT-Formation initiale du personnel de l'unité exploitation tramway.

### 7.2.2. Formation de l'encadrement

Les Opérateurs PCT suivent le même programme de formation que des conducteurs compléter d'une formation aux équipements du PCT.

Les Chefs PC Modes Lourds suivent le même cursus de formation que des conducteurs complété d'une formation aux équipements du PCT et aux commandes et contrôles des équipements 20KV.

La définition des programmes est reprise dans l'instruction « Formation initiale du personnel de l'unité exploitation tramway », Réf. I-DMT-Formation initiale du personnel de l'unité exploitation tramway.

## **Art. 7.3. Description des modalités d'habilitation initiale des personnes pour les tâches de sécurité**

### 7.3.1. Habilitation des ACI et des ACT

Pour chaque qualification, la formation est réalisée conformément à un plan de formation normalisé disponible en GED. L'attestation de formation est délivrée par le formateur après un examen théorique et un examen pratique.

Le Chef de service délivre la qualification correspondante.

Document de référence : « Formation initiale du personnel de l'unité exploitation tramway », Réf. I-DMT-Formation initiale du personnel de l'unité exploitation tramway.

Habilitation électrique :

Les agents de conduite suivent une formation aux risques électriques et aux premiers secours à un électrisé à l'issue de laquelle ils sont habilités BS BC HOV selon le recueil d'instructions générales de sécurité d'ordre électrique : publication UTE C 18-510.

### 7.3.2. Habilitation de l'encadrement

Habilitation électrique :

Les Opérateurs PCT suivent une formation aux risques électriques et aux premiers secours à un électrisé à l'issue de laquelle ils sont habilités BS BC HOV selon le recueil d'instructions générales de sécurité d'ordre électrique : publication UTE C 18-510.

Les chefs PC Mode Lourds suivent une formation aux risques électriques et aux premiers secours à un électrisé à l'issue de laquelle ils sont habilités H0 B2 BC selon le recueil d'instructions générales de sécurité d'ordre électrique : publication UTE C 18-510.

L'attestation de formation est délivrée par le formateur. Le Chef de service délivre l'habilitation correspondante.

#### **Art. 7.4. Formation continue des agents**

Les formations continues sont inscrites au plan de formation annuel et répondent à des besoins collectifs ou individuels.

Les unes sont déterminées par les évolutions système, les nouveaux matériels, les analyses d'incidents, les retours d'expérience et les audits. Les autres sont déterminées par entretiens individuels et analyses des besoins.

Certains incidents d'exploitation font l'objet de retours d'expérience qui peuvent donner lieu à des actions spécifiques de formation.

#### **Art. 7.5. Suivi des compétences des agents**

Un dossier individuel permet de suivre les formations, les compétences et les habilitations de chaque agent.

Les ACI et les ACT sont audités une fois par an sur leur conduite et leurs connaissances.

Les résultats de ces audits peuvent déclencher des actions de reprise de formation sur des thèmes spécifiques lors de la formation continue.

## **B - MAINTENANCE**

### **Art. 7.6. Description des formations initiales des personnes affectées aux tâches de maintenance**

#### 7.6.1. Formation des mainteneurs

Les agents de maintenance suivent une formation initiale composée de différents modules.

Agents de maintenance du matériel roulant :

- Habilitation électrique (risque électrique, secours à un électrisé).
- Autorisation de conduite tramway sur zone Garage/Atelier.
- Habilitation à la conduite de chariot élévateur.
- Habilitation au matériel spécifique de levage.
- Formations :
  - technique de base de la maintenance,
  - présentation de base du véhicule,
  - véhicule :
    - le véhicule Breda
    - la préparation du matériel et distribution BT,
    - les portes d'accès voyageurs,
    - freinage hydraulique,
    - la boucle de sécurité,
    - le nivellement,
    - traction,
    - le système d'aide à l'exploitation embarqué.
  - assurance qualité environnement,
  - La politique de maintenance et la GMAO

Ouvriers voies et lignes aériennes :

- Habilitation électrique (risque électrique, secours à un électrisé),
- Formations :
  - voies,
  - signalisation,
  - lignes aériennes,
  - réseau énergie,
  - conduite du Rail-route,
  - formation pratique.

Un mainteneur par équipe est Sauveteur Secouriste du Travail (formation en interne).

Documents de références :

« Coursus et programmes de formation des nouveaux agents maintenance MR tramway »,  
Réf. I-DMT-Coursus et programmes de formation des nouveaux agents maintenance MR tramway

Synoptique de formation des ouvriers voies et lignes aériennes, VE08ZZ07/01.

#### 7.6.2. Formation de l'encadrement

Le personnel encadrant suit le même programme de formation technique que les Opérateurs de maintenance.

Les Cadres et Chefs d'Unités suivent des formations sur les thèmes :

- Management des hommes ;
- Conduite de projets ;
- Entretien annuel ;
- Management social au quotidien ;
- Transport public de voyageur appréhension générale ;
- Concepts de base du marketing ;
- S'exprimer, communiquer, convaincre ;
- Initiation à la gestion économique d'une entreprise.

#### Art. 7.7. Formation continue

Les agents de maintenance suivent des modules de formation théoriques et pratiques ; ces formations sont déterminées par les évolutions système, les nouveaux matériels, les retours d'expérience et selon l'évolution de carrière.

Certaines habilitations ont une période de validité et nécessitent d'effectuer des recyclages.

#### Art. 7.8. Suivi des compétences

Les formations sont inscrites au plan de formation annuel et répondent à des besoins collectifs ou individuels.

Les unes sont déterminées par les évolutions système et les nouveaux matériels. Les autres sont déterminées par entretiens individuels et analyse des besoins.

Un dossier individuel permet de suivre les compétences et habilitation de chaque Opérateur.

## Chapitre 8 - ELEMENTS RELATIFS A LA QUALITE

### Art. 8.1. Identification des normes en matière de qualité ainsi que des documents décrivant les modalités de respect de ces normes

Keolis Lille dispose d'un système qualité qui a été certifié ISO9001 entre 1996 et 2014.

Audit Internes :

La Direction Qualité et Développement Durable a la responsabilité de la réalisation des audits, ceci afin de vérifier l'application et l'efficacité des dispositions relatives à la Qualité et à l'Environnement propres à chaque service en cohérence avec la politique qualité et le référentiel ISO 14001.

Procédure précisant l'organisation de ces audits internes : Audits interne qualité et environnement - réf. PM2-P-Audits internes QE

### Art. 8.2. Description de la gestion documentaire

Keolis Lille a développé son architecture documentaire par un ensemble pyramidal à 5 niveaux (Manuel, Procédures, Modes Opératoires, Formulaire et Enregistrement).

En fonction de leur nature, les documents sont enregistrés et diffusés sur intranet grâce à deux outils :

- GEIDE @doc, bases de données informatiques de la société, qui permet une diffusion maîtrisée des instructions, des consignes, des rapports d'exploitation, des comptes-rendus d'exploitation et des formulaires ;
- GEDT Opidis, qui permet une diffusion plus contrôlée de la documentation technique (Plans d'ouvrage, modes opératoires, règlements, dossiers techniques,...) et contractuelle.

Les documents obéissent à des règles générales précisées dans la Procédure PM2-P-002.

L'objectif essentiel de la gestion des documents nécessaires à la maintenance est de s'assurer que le personnel travaille avec les documents adéquats pour la réalisation de ses tâches et en particulier que les éditions utilisées sont bien celles applicables. Cette Gestion de la Documentation permet de classer, indexer, archiver et de connaître, dans un domaine considéré, les documents applicables.

Documents de références :

Maîtrise des documents et enregistrements des Systèmes de Management de la Qualité et de l'Environnement, PM2-P-002

### Art. 8.3. Description des modalités de surveillance des sous-traitants

Dans le cas de travaux sous-traités :

- Un mandataire est désigné. Il est en charge du développement d'une affaire. il est responsable de la définition du cahier des charges, des choix technologiques et de la préparation technique, du choix des exécutants (sous-traitants extérieurs), de la planification de l'ensemble des interventions, du financement et de la formalisation des dossiers administratifs (y compris du plan de prévention et de la mise à jour de la documentation), de la réception des travaux. Le Mandataire a la charge du suivi de chantier, sauf si un autre service mieux placé, a été désigné pour cette mission.
- Le mandataire doit préalablement évaluer son sous-traitant afin de s'assurer qu'il possède les moyens matériels et les compétences humaines nécessaires à la réalisation des travaux qu'il souhaite lui confier.
- Conformément au Code du Travail, avant le début d'intervention d'une entreprise extérieure, le Chef d'entreprise utilisatrice (Keolis Lille) et le Chef d'entreprise intervenante (Société extérieure) ou leurs représentants, effectuent une inspection préalable des lieux afin d'analyser les risques. Selon le cas, un Plan de Prévention est rédigé entre les deux parties.
- Le sous-traitant est formé aux consignes de sécurité et d'exploitation spécifiques aux installations du tramway par la Direction Sécurité Exploitation et Travail. A l'issue de cette formation est délivré un agrément nominatif. La Directrice Sécurité Exploitation et Travail effectue des audits ponctuels des chantiers. Pour des interventions dans l'atelier tramway, la formation aux consignes de sécurité spécifiques à l'atelier est réalisée par le mandataire ou l'unité maintenance Tramway.
- Il est de la responsabilité du mandataire de diffuser au sous-traitant tous documents qui le concernent pour la bonne exécution du travail demandé : Mode Opératoire, Instruction, Consigne...
- Un bon de travail édité par un Agent Planning est obligatoirement délivré au sous-traitant pour tous travaux ou installations dont l'impact gêne ou risque de gêner l'exploitation nominale ou pour lesquels un permis feu a été établi ou si un risque pour la clientèle peut être engendré.

Le « Règlement de Sécurité », PM2-P-Règlement de Sécurité, distribué aux entreprises extérieures rappelle les dispositions légales en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité sur le domaine de responsabilité Keolis Lille ; elle rappelle également les obligations du sous-traitant quant au respect des règles et usages de la société pour la maîtrise de l'environnement.

## Art. 8.4. Description du processus de gestion interne des modifications du système aux plans structurel et opérationnel

Les besoins de modification peuvent provenir de différentes sources :

1. Analyse d'incidents,
2. fiabilité, obsolescence,
3. Mise en conformité vis-à-vis réglementation (PMR, ..)
4. Projets / nouveaux besoins

Le processus de gestion des modifications s'applique lors des activités de :

- prestations d'étude et de développement de produits nouveaux ;
- évolutions sur les produits existants nécessitant leur redéfinition partielle ou totale.

L'entité en charge de la modification peut être Keolis Lille ou La MEL.

Dans le cas où des modifications de système ayant un impact sur la sécurité doivent être apportées au système Tramway, Keolis Lille appliquera en relation avec son Autorité Organisatrice, la procédure interne qui décrit la méthodologie à appliquer :

- phase d'identification
- études de faisabilité
- soumission aux services compétents de l'état pour validation
- Application et validation de la solution.

La mise en œuvre est formalisée par le dossier AVP et/ou la DMM (Demande de Modification Matériel).

Elle précise notamment les modifications à réaliser sur le matériel et les documents à mettre à jour.

Les documents relatifs à la modification (documents marché, DOE, DMM, ..) sont enregistrés en GED.

### Rôle du contrôle interne

Les unités Méthode d'Exploitation et Méthode Maintenance effectuent la mise à jour des documents d'exploitation et de maintenance et les formations associées liés à la modification.

La Direction Sécurité Exploitation et Travail donne son avis sur les modifications et évalue l'impact sécuritaire de la modification. Elle valide la prise en compte des contraintes exportées sécuritaires.

Elle informe l'autorité organisatrice qui consulte les services de contrôle de l'Etat et recueille leurs avis. Si besoin, elle apporte les éléments permettant aux services de l'état de statuer sur le caractère substantiel ou non de la modification. Elle présente les modifications principales apportées au système dans le rapport annuel.

Documents de référence :

Procédure « Traitement des modifications liées au système Métro et Tramway vis-à-vis de la sécurité », référence SUR-P-021.

## Chapitre 9 - DISPOSITIF PERMANENT DE CONTRÔLE ET D'ÉVALUATION DU NIVEAU DE SECURITE

### Art. 9.1. Modalités de contrôle du respect de la réglementation, du règlement de sécurité de l'exploitation et des consignes

Le contrôle du respect de la réglementation, du Règlement de sécurité de l'exploitation et des consignes est réalisé par :

- les unités Méthode d'Exploitation et Pilotage Maintenance qui effectuent le contrôle respectif de premier niveau des unités de l'Exploitation et de la Maintenance du tramway.
- la Direction Sécurité Exploitation et Travail qui effectue un second regard indépendant.

L'unité Méthode d'exploitation et Qualité compare le rapport d'exploitation du Chef PC Mode Lourds aux données enregistrées afin d'y déceler toute anomalie, non-respect de consignes, mauvaise réaction d'un opérateur,... Si une anomalie est détectable dans la lecture du rapport d'exploitation, des contrôles peuvent être réalisés sur :

- les enregistrements du système informatique du PCT (alarmes, états et commandes) disponibles en supervision ;
- les boîtes noires des tramways ;
- les enregistrements des communications entre le PCT et le terrain ;
- les "mains courantes" où les Opérateurs PCT notent chaque action ou incident significatif.
- Les enregistrements de la GMAO.
- Les enregistrements des images produites par les caméras, dans le respect de la réglementation en vigueur ;

En cas d'incident pouvant mettre en cause la bonne conduite du tramway, il est procédé à la dépose de la boîte noire du tramway. Cette boîte noire est ainsi analysée afin de connaître les conditions réelles de l'incident (vitesse, actions du conducteur...).

Le pôle Amélioration Continue assure un suivi des opérations de maintenance dans la GMAO. Il exploite le retour d'expérience et les alarmes issues des ateliers de maintenance. Il réalise aussi des audits internes.

Toute anomalie, point important ou dérive, est communiquée à la Direction et peut faire l'objet d'investigations.

Des techniques particulières sont mises en œuvre: recherche des causes de pannes, analyse d'incidents, optimisation de la sécurité, optimisation des outils de maintenance, etc.

La Direction Sécurité Exploitation et Travail analyse la main courante Tramway et les synthèses mensuelles.

Elle réalise également des audits ponctuels sur le bon respect des consignes et modes opératoires.

En cas d'incident, d'accident ou d'événement pouvant avoir un impact sur la sécurité, elle veille à la réalisation d'analyse d'incident ou d'analyse technique ainsi qu'à la mise en œuvre des actions correctives qui en découlent.

En cas d'incident nécessitant une information aux services de l'état (DREAL, STRMTG), elle a en charge l'élaboration des rapports.

## **Art. 9.2. Modalités de détection, d'analyse des événements pouvant avoir un impact sur la sécurité**

Les événements pouvant avoir un impact sur la sécurité peuvent être détectés :

- Par les automatismes
- Lors des contrôles en cours de réalisation
- Lors des contrôles et essais finaux
- Lors des activités de contrôles des activités par les responsables hiérarchiques et par les entités en charge du contrôle interne à l'aide de la main courante et des outils de surveillance et de mesure.

### Contrôle en cours de réalisation

Lors de l'exploitation, le Chef PC Mode Lourds fait effectuer un certain nombre de contrôles.

Les équipes de maintenance effectuent les opérations de maintenance préventive sur les équipements (matériels roulants, installations fixes, voies, bâtiments et stations).

Tous ces travaux sont documentés dans les Instructions et Modes Opératoires de maintenance, s'appuyant en particulier sur les documents fournisseurs et les notes de sécurité traitant de l'exploitation et de la maintenance ; éventuellement sur les prescriptions de la commission de sécurité ou des organismes de contrôle.

### Contrôles et essais finaux

Des contrôles de remise à disposition des équipements sont effectués en fin de travaux et, s'il est spécifié, des essais finaux, par exemple :

- contrôle avant sortie d'atelier d'une rame en fin de maintenance ;
- essai et contrôle de bon fonctionnement d'un escalier mécanique après réparation.

Ces contrôles et essais sont précisés dans des Modes Opératoires ou Procédures d'Essais Spécifiques.

### Surveillance et mesure

Les outils de surveillance et de mesure suivants sont utilisés :

- synthèses mensuelles de production et synthèses mensuelles du retour d'expérience au niveau maintenance tramway;
- réunion de synthèse mensuelle de production (disponibilité des équipements, analyse des incidents) ;
- réunion trimestrielle d'exploitation sous l'angle de la sécurité au profit des services de l'état ;
- commission et sous-commission de sécurité multimodale périodique regroupant l'exploitant, l'autorité organisatrice et les organismes de contrôle (présentation et analyse des dossiers importants de sécurité).

### Analyse d'incident

En cas de détection d'événements pouvant avoir un impact sur la sécurité, des investigations sont menées (analyse d'incident d'exploitation, analyse technique).

Pour les analyses d'incident d'exploitation, les actions correctives proposées par le chargé d'analyse sont validées par un groupe de donneurs d'avis comprenant a minima

le Chef de Service Exploitation Métro Tramway, le chef d'unité production Métro / tramway, le responsable Méthodes Exploitation, la Directrice Sécurité Exploitation et Travail.

Pour les analyses techniques, les actions correctives proposées par le chargé d'analyse sont validées en comité maintenance.

Des réunions périodiques sont réalisées pour s'assurer de la mise en œuvre des actions validées et statuer sur leur efficacité.

Pour les actions liées à un événement grave ou à la sécurité, ces actions sont communiquées à l'AOT et/ou aux services de contrôle de l'état (courrier, présentation en commission de sécurité).

Documents de références :

Instruction I-DMT-Rédaction des analyses d'incident ou de dysfonctionnement

### **Art. 9.3. Modalités d'évaluation du niveau de sécurité**

Les paramètres d'évaluation du niveau de sécurité ressortent des synthèses mensuelles d'exploitation, des comptes rendus d'essais sécuritaires et du retour d'expérience.

La Direction Sécurité Exploitation et Travail tient à jour un tableau d'indicateurs annuels des évènements redoutés.

Base de données d'accidentologie tramway :

Chaque accident tramway est renseigné dans une base de données d'incident-accident tramway dans le cadre du retour d'expérience national du STRMTG.

Une synthèse annuelle permet de visualiser l'ensemble des événements géographiquement sur le réseau. Cette synthèse étant effectuée depuis 2004, la comparaison avec les années précédentes permet de détecter des éventuelles dérives ou zones accidentogènes et est un bon indicateur de résultats.

L'Autorité Organisatrice procède à des inspections des installations.

## Chapitre 10 - RELATIONS AVEC LE SERVICE CHARGE DU CONTRÔLE DE L'ETAT A L'OCCASION D'ACCIDENTS ET D'INCIDENTS D'EXPLOITATION

### Art. 10.1. Définition

On entend par dysfonctionnement du système :

- ✓ Toute défaillance mécanique, ou d'autre nature, affectant les composants du système : infrastructure, voie ferrée, matériels roulants, etc.
- ✓ Tout non-respect des règles d'exploitation, d'entretien et de maintenance, définies dans le règlement de sécurité de l'exploitation.

On entend par victime :

- ✓ Toute personne dès lors qu'elle est impliquée dans l'événement et non indemne.

On entend par événement majeur :

- ✓ Tout événement dont le nombre des victimes et/ou les conséquences médiatiques sont importantes.

### Art. 10.2. Evènements majeurs

Les évènements majeurs doivent être déclarés immédiatement (dans un délai d'une heure) au service du contrôle de l'état. Toute information orale doit être confirmée par écrit. Un pré-rapport doit être transmis au service de contrôle dans un délai de 2 à 4 jours. Le rapport final doit être adressé au service de contrôle dans un délai de 2 mois.

En cas d'événement grave ou important, la DREAL et le bureau de contrôle du STRMTG sont prévenus immédiatement par envoi d'un mail « Information suite à incident important /majeur » conformément au Plan d'Intervention et de Sécurité.

De plus, en cas d'accident grave selon les critères d'appel définis, à savoir :

- accident ayant occasionné 1 mort, ou 1 blessé grave, ou 5 blessés légers ou des dégâts matériels importants,
- déraillement d'une rame, ou tamponnement de 2 rames, ou incendie important survenant durant l'exploitation commerciale
- un événement en lien avec la sécurité ferroviaire et aux conséquences médiatiques potentiellement importantes.

Le bureau de contrôle du STRMTG est informé par téléphone et la DREAL est informée par téléphone/fax par le cadre de permanence.

### Art. 10.3. Evènements révélant un dysfonctionnement du système

Tout événement révélant un dysfonctionnement pouvant remettre en cause la sécurité du système doit faire l'objet d'un pré-rapport au service de contrôle de l'état dans un délai de 2 à 4 jours.

Le rapport final doit être adressé au service de contrôle de l'état dans un délai de 2 mois.

#### **Art. 10.4. Autres évènements**

Des réunions périodiques d'analyse des évènements sont organisées en accord avec le service de contrôle de l'état.

Un rapport de synthèse des évènements est établi et adressé annuellement au Service de Contrôle.

#### **Art. 10.5. Visites des agents du service de contrôle de l'état**

Lors de leurs visites, et dans l'exercice de leur fonction, les agents du service de contrôle de l'état ont un libre accès à l'ensemble des installations du système.

Néanmoins, pour des raisons de sécurité, dans les zones non accessibles au public, ils devront être accompagnés par du personnel de Keolis Lille qualifié.

La documentation de gestion du suivi de l'exploitation et de la maintenance ainsi que les Consignes Opérationnelles d'Exploitation et de Maintenance, sont mis à la disposition des agents du service de contrôle de l'état.

## Annexe 1 - RECAPITULATIF DES DOCUMENTS DE REFERENCE

Table récapitulative des documents de références détaillés mentionnés dans le corps du texte :

Contrat d'affermage du service public des transports urbains de personnes de Lille Métropole Communauté Urbaine, du 10 novembre 2010.

### Documents d'exploitation :

Ensemble des Consignes et Modes Opératoires du Tramway tenu à jour en GED.

Règles générales de conduite du Tramway, CTLO002.

Mise sous tension d'une zone électrique, référence : MISTENS, MTP 5002.

Test de dégarage, DEGARE, MTV 1030.

Evacuation ordonnée en ligne par conducteur, EVALORAC, MTV1201.

Règles d'application des Modes Opératoires sur signalisation pupitre ou anomalie de comportement tramway, PUPITRE, CTP1100.

Rédaction des analyses d'incident ou de dysfonctionnement.

### Documents de sécurité :

Plan d'Intervention et de Sécurité du tramway (PIS), IZ1091A.

Publication UTE C 18-510.

Règlement de sécurité, PM2-P-Règlement sécurité.

Sécurité des chantiers sur les voies du tramway, réf. I-SUR- Sécurité des chantiers sur les voies du tramway

### Documents de qualité :

Plan assurance qualité d'organisation de la maintenance contrat 2011-2017,

Norme ISO 14001.

Maîtrise des documents et des données, PGQ 02.

Processus d'élaboration d'un plan de maintenance, IZ1086A.

Organisation et missions de l'unité méthodes d'exploitation et qualité, réf. I-DMT-

Organisation et missions de l'unité méthodes d'exploitation et qualité

Organisation et missions de l'unité voie et bâtiment, réf. I-DMT-Responsabilités et organisation de l'unité voies et bâtiments

Processus Ingénierie du Patrimoine PR10.

Production de Service METRO / TRAMWAY, Processus PR5.

Maintenir le matériel roulant, Processus PS3.

Maintenir les Infrastructures, Processus PS4.

Maîtrise des documents et enregistrements des Systèmes de Management de la Qualité et de l'Environnement, PM2-P-002.

Traitement des modifications liées au système Métro et Tramway vis-à-vis de la sécurité.

Missions et organisation du service Métro/Tramway, Réf. I-DMT-Missions et organisation du service Métro/Tramway.

### **Documents de formation :**

Formation initiale du personnel de l'unité exploitation tramway, Réf. I-DMT- Formation initiale du personnel de l'unité Exploitation Tramway

Cursus et programmes de formation des nouveaux agents maintenance MR tramway réf. I-DMT-Cursus et programmes de formation des nouveaux agents maintenance MR tramway

Suivi des habilitations à la conduite tramway, Réf. I-DMT-Suivi des habilitations à la conduite tramway

Synoptique de formation des Ouvriers Voies et Lignes Aériennes, VE08ZZ07/01.

### **Documents de maintenance :**

Plan de maintenance TW, MR08ZZZ09/XXX.999.001

Plan de maintenance TW rénové, MR88ZZZ09/XXX.999.001

Gamme de maintenance des postes de livraison et du poste intermédiaire de livraison ligne 2, CF12AXX09/XXX.999.001

Gamme de maintenance des PR et PEF TW, CF08XXX09/XXX.999.001

Gamme de maintenance des installations de pompage, BA20D09/01.

Gamme de maintenance des installations d'éclairage, L2X.GAM.ECL.XXX.999.001.

Maintenance des installations de ventilation et désenfumage, BA20E09/01.

Maintenance des accès de dépôts et de stations, BA20ZZ09/01.

Gamme de maintenance des installations de détection incendie, L2X.GAM.INC.XXS.999.001.

Gamme de maintenance des équipements courants faibles tramway, IF08ZZ09/01.

Gamme de maintenance courants faibles vidéo, CT20VAZ09/XXS.999.001.

Gamme de maintenance voie et ballast rail U50, VE08A09/01.

Gamme de maintenance voie ancrée rail 35G, VE08B09/01.

Gamme de maintenance appareil de voie, VE08C09/01.

Gamme de maintenance appareil de dilatation, VE08D09/01.

Gamme de maintenance lignes aériennes, VE08J09/01.

Gamme de maintenance sectionneur manuel, VE08K09/01.

Gamme de maintenance préventive CLS vidéo et CLS radio, CLS.GAM.RAD.XXX.999.001.

**REGLEMENT D'EXPLOITATION ET D'UTILISATION  
DU RESEAU AUTOBUS ET AUTOCARS**

**I – CARACTERISTIQUES GENERALES**

**Article 01.01 – Champ d'application**

Les dispositions du présent règlement sont applicables à l'ensemble du réseau AUTOBUS et AUTOCARS de Lille Métropole et exploité par TRANSPOLE, ci-après appelé l'exploitant.

**Article 01.02 – Nature et Objet**

Ce présent règlement définit les conditions dans lesquelles les usagers 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,

- L'article 4, alinéa 1<sup>er</sup> et 2, et l'article 9, alinéa 2 de la loi n° 79.475 du 19 juin 1979 relative aux transports publics d'intérêt local.
- Le décret modifié du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local.

**II – ACCES AUX VOITURES**

**Article 02.01 – Accès pour les enfants**

L'accès des autobus 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 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 s'asseoir à même le sol ou de s'allonger
- 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 monter ou de descendre des voitures autrement que par les issues réglementaires.

#### **Article 02.03 – Accès des personnes handicapées en fauteuil roulant**

L'accès des personnes handicapées en fauteuil roulant se fera, pour les véhicules équipés, 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.

Les utilisateurs devront se conformer aux règles de ces équipements.

### **III – PAIEMENT DU PRIX DES PLACES**

#### **Article 03.01 – Conditions d'utilisation**

Les conditions d'utilisation des supports Pass Pass et des titres de transport en vigueur, pour le réseau autobus de Lille Métropole, sont définies par l'Autorité Organisatrice.

#### **Article 03.02 – Achats de titres de transport chargé sur le support « Pass Pass »**

Les voyageurs peuvent charger leur titre de transport sur leur support « Pass Pass » en utilisant :

- les distributeurs automatiques
- auprès des revendeurs agréés
- auprès des conducteurs receveurs
- les bornes de rechargement
- dans les agences mobilité
- les valideurs embarqués après un achat préalable par internet.

#### **Article 03.03 – Validation de titre de transport chargé sur le support « Pass Pass » et contrôle**

Les voyageurs en possession d'un support Pass Pass chargé d'un titre de transport doivent valider leur trajet dès l'accès dans le véhicule en utilisant les appareils prévus à cet effet, y compris s'ils sont en correspondance d'un autre mode de transport ou du même mode. La validation constitue une réquisition muette et impérative.

Les voyageurs sont responsables du bon état de conservation de leur support Pass Pass et doivent durant toute la durée de leur déplacement pouvoir le présenter sur demande au personnel, dûment habilité à cet effet, affecté par l'Exploitant au contrôle.

Tout voyageur qui ne pourra pas présenter son support Pass Pass chargé d'un titre de transport valide et validé sera considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires en vigueur.

#### **Article 03.04 – Limitation d'utilisation**

Il est interdit à tout usager :

- d'utiliser un support Pass Pass chargé ou non d'un titre de transport dans des conditions irrégulières
- de faire usage d'un support Pass Pass 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 Pass Pass chargé d'un titre de transport préalablement validé
- de revendre des supports Pass Pass chargés ou non de titres de transport
- de mettre obstacle au bon fonctionnement des valideurs, distributeurs de titres et bornes de rechargement de titres de transport.

#### **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,
- 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**

En règle générale, les animaux sont interdits dans les kiosques, les gares d'échanges et les véhicules.

Les chiens servant de guide aux aveugles et 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 kiosques, 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.

### **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 kiosques, 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 devront être tenues immobilisées.

Il est rigoureusement interdit de pénétrer avec des bicyclettes, des vélomoteurs ou des chariots type « supermarché » dans les kiosques, gares d'échanges ou véhicules.

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 – 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 kiosques, 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 kiosques, 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 – Garde**

Les objets trouvés dans les kiosques, gares d'échanges ou véhicules sont centralisés dans un lieu défini par l'Exploitant.

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.

### **VII – PRESCRIPTIONS ET INTERDICTIONS DIVERSES**

#### **Article 07.01 – Prescriptions**

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 rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial, les extrémités des lignes ou les terminus provisoirement établis par l'Exploitant
- d'ouvrir ou d'utiliser les équipements techniques qui ne sont pas à la disposition de l'utilisateur
- de déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaire installés par l'Exploitant
- d'apposer dans les kiosques, gares d'échanges ou véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimés : tracts ou affiches...
  
- de faire usage dans les kiosques, gares d'échanges ou véhicules de tout appareil bruyant ou sonore ou 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 faire usage dans les kiosques, gares d'échanges ou véhicules de tout équipement radioélectrique (récepteur ou émetteur)
- de se servir sans motif plausible des dispositifs d'alarme ou de sécurité
- 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 kiosques, gares d'échanges ou véhicules ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante
- d'effectuer des prises de vue fixes ou mobiles ou des prises de son dans les kiosques, 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
- 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'abandonner ou de jeter dans les kiosques, 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 les kiosques, gares d'échanges ou véhicules et plus généralement dans tous les lieux accessibles au public, y compris au moyen d'un dispositif électromécanique ou électronique générant un aérosol destiné à être inhalé
- 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 kiosques, gares d'échanges ou véhicules

- de pratiquer toute forme de mendicité
- de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation
- d'entraver ou de gêner la libre circulation dans les couloirs et passages à l'intérieur des véhicules
- et plus généralement 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 – Ecoute sonore et télévision.**

Pour des raisons de sécurité, l'Exploitant peut écouter l'ambiance sonore et visualiser des images vidéo.

Des enregistrements de ces écoutes sonores et de ces images vidéo peuvent être effectués par l'Exploitant dans la limite de la législation en vigueur.

**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 police 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 –**

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
- 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 – ARRETS**

#### **Article 09.01 – Arrêts**

Aux terminus ou aux arrêts, le conducteur doit arrêter son véhicule de façon à en faciliter au mieux l'accès à la clientèle 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 clients, qu'ils soient à l'extérieur ou à l'intérieur des véhicules quel que soit le mode par lequel ils sont demandés (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 le client. Par dérogation, et ce seulement sur les services mentionnant la possibilité d'arrêts à la demande, 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 clients 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 clients (horaires ou fréquences de passage, plan de ligne....) doivent être placés à chaque arrêt de façon telle que les clients puissent les voir et les consulter facilement.

### **X – CONTROLES ET CONSTATATIONS DES INFRACTIONS**

#### **Article 10.01 – Contrôles**

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 à l'article R250-1 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 (arrêté interministériel du 15 mai 1974).

#### Article 10.02 – Infractions

Les personnes affectées par l'Exploitant au contrôle et/ou à la perception, dûment habilitées à cet effet, peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport chargés sur le support « Pass Pass », que ce soit dans les véhicules ou les gares d'échanges.

A leur réquisition, les usagers doivent présenter leur support Pass Pass chargé d'un titre de transport valide et validé.

Les voyageurs 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 et se verraient appliquer l'une des contraventions de 3ème et 4ème classe prévues par la réglementation en vigueur dans les situations suivantes :

- voyageur muni d'un titre de transport non valable ou non validé
- voyageur démuné de tout titre de transport
- non respect des lieux et/ou des personnes.

Dans le 1er cas « voyageur muni d'un titre de transport non valable ou non validé », la contravention est réduite à titre d'avertissement à 15 % du montant de l'indemnité arrondi à l'euro supérieur pour :

- les abonnés n'ayant pas validé à leur entrée dans le véhicule ou lors d'une correspondance
- les autres utilisateurs disposant d'un titre validé en entrée dans le véhicule mais n'ayant pas validé en situation de correspondance.

S'il n'y a pas eu tentative manifeste de fraude de la part de l'utilisateur, celui-ci pourra éviter toute poursuite pénale en effectuant sur le champ entre les mains de l'agent de service de contrôle de l'Exploitant et contre remise d'une quittance le paiement de l'indemnité forfaitaire correspondant à l'infraction et prévue par la réglementation.

Tout voyageur en situation d'infraction et qui ne sera pas admis à régulariser sa situation au moyen du versement forfaitaire ci-dessus ou qui étant admis n'effectuera pas ledit versement sera passible des poursuites devant les juridictions compétentes.

## **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 le ticket utilisé règlementairement, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

### **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 dans les 48 heures suivant l'incident.

## **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 nécessaires 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 prennent 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 conforme :

- à la circulaire n° 1 du 7 janvier 1963 relative à l'instruction des accidents d'exploitation concernant les voies ferrées secondaires, les transports urbains et à tous les services de transport assimilés
- à l'article 91 de l'arrêté du 2 juillet 1982 modifié relatif aux transports en commun de personnes.

L'information incombe aux personnes mandatées par note de service de l'exploitant et doit être adressée sans délai à :

- ma Préfecture du Nord (représentant de l'Etat dans le Département)
- le Service des Mines (représentant le Ministère de l'Industrie pour ce qui concerne les autobus et autocars)
- le service de la Direction Départementale de l'Équipement du Nord (service du contrôle du Préfet).

### XIII – DIVERS

#### Article 13.01 – Procès verbal

Les infractions au présent règlement seront constatées par les agents assermentés de l'Exploitant ou par un inspecteur des transports départemental assermenté ou tout agent des transports terrestres assermenté.

**Article 13.02 – 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.

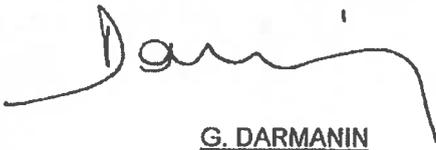
**Article 13.03 – Affichage**

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

Fait à Lille, le 21 AOUT 2014

Avis favorable,

Pour le Président de Lille Métropole,  
Le Vice-Président Délégué,



G. DARMANIN

L'Exploitant,

Le Directeur Général de la Société Transpole



## REGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE HANDIPOLE

### ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions du présent règlement sont applicables au service de transport public des personnes handicapées ou à mobilité réduite réalisé sur le territoire de la Communauté Urbaine de Lille sous la dénomination Handipole.

Le service Handipole est organisé en complémentarité avec les lignes régulières de transports en commun accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

Le service Handipole est donc une composante du réseau de transport public TRANSPOLE, sur le territoire de Lille Métropole.

### ARTICLE 2 – NATURE ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS REALISEES PAR HANDIPOLE

Le service s'adresse uniquement aux personnes résidant dans le périmètre des transports urbains de Lille Métropole.

L'origine et la destination des transports doivent être situées dans ce périmètre et localisées par des adresses clairement identifiables.

#### N'entrent pas dans le champ du service Handipole

- ❖ les transports des élèves et étudiants handicapés pris en charge par le département du Nord ou tout autre département
- ❖ les transports sanitaires pris en charge par les caisses d'assurance maladie ou tout autre organisme de protection sociale
- ❖ les transports d'enfants handicapés de moins de quatre ans
- ❖ les transports de personnes ne pouvant voyager qu'en position allongée
- ❖ les transports de personnes relevant de soins spécifiquement infirmiers
- ❖ les transports vers ou à partir d'un établissement spécialisé (CAT, foyer ...) émanant de demandes groupées.

Le service s'effectue à la demande et est assuré de porte à porte, ou dans la mesure du possible, en correspondance avec les autres modes de transports urbains de Lille Métropole accessibles aux handicapés ou personnes à mobilité réduite. La prise en charge et la dépose de l'utilisateur par le service Handipole s'effectue sur le domaine public.

La prestation ne comprend pas le portage dans les escaliers, la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments.

Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive du Prestataire assurant le service Handipole. De même, la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

Handipole privilégie le recours au groupage. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de plus ou moins dix minutes par rapport à l'horaire convenu, sous réserve d'avoir averti préalablement l'utilisateur.

Il est recommandé à l'utilisateur effectuant une correspondance en gare SNCF, de prévoir une arrivée au plus tard trente minutes avant le départ du train. L'utilisateur est invité à signaler sa correspondance lors de la réservation.

La distance réalisée pour un transport doit être supérieure à 500 mètres et un délai minimum de 30 minutes est imposé à un même utilisateur entre deux transports.

### **ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE**

Pour pouvoir bénéficier du service Handipole, il est nécessaire de satisfaire aux conditions d'inscription suivantes et d'obtenir une décision favorable de sa commission d'accès.

#### Les conditions d'inscription au service Handipole

- ❖ être titulaire d'une carte d'invalidité d'un taux supérieur ou égal à 80 %
- ❖ résider dans le périmètre des transports urbains de Lille Métropole
- ❖ le déplacement ne doit pas être possible sur les lignes régulières

L'inscription au service est conditionnée par la décision de la commission d'accès Handipole, quelle que soit la nature du handicap du demandeur.

#### Peuvent présenter un dossier d'inscription

- ❖ les nouveaux usagers
- ❖ les usagers demandant le renouvellement après expiration de leur carte d'invalidité
- ❖ les usagers n'ayant pas utilisé Handipole depuis plus de douze mois

### **ARTICLE 4 - LA COMMISSION D'ACCES AU SERVICE**

La commission d'accès au service Handipole examine les demandes d'inscription effectuées par le demandeur ou son représentant légal.

Les demandes d'inscription sont effectuées auprès du prestataire du service Handipole. Elles sont ensuite transmises à l'exploitant du réseau TRANSPOLE qui envoie un dossier d'inscription au demandeur. Ce dossier comprend notamment un questionnaire médical confidentiel et une enveloppe pré-affranchie à l'adresse du médecin siégeant à la commission.

Le dossier complet, signé par le demandeur ou son représentant légal, doit être retourné dans l'enveloppe pré-affranchie fournie dans un délai de 15 jours avant la date de la commission d'accès.

Une convocation écrite est envoyée par l'exploitant du réseau TRANSPOLE au demandeur.

le dossier de demande complet est examiné par la commission d'accès au service qui se réunit mensuellement.

Il est demandé au demandeur de confirmer sa présence ou, à défaut, d'informer le service Handipole de son absence devant la commission d'accès. Si il le souhaite, une nouvelle date de passage devant la commission d'accès lui sera proposée.

A la demande de ce dernier, le transport aller-retour pourra être assuré gratuitement par Handipole sous condition du respect des règles de réservation.

#### **4.1 Composition de la commission d'accès**

##### La commission d'accès est composée de six membres

- ❖ un représentant de l'exploitant du réseau TRANSPOLE ou son suppléant
- ❖ un représentant de Lille Métropole ou son suppléant
- ❖ un médecin désigné par l'exploitant du réseau TRANSPOLE
- ❖ un ergothérapeute désigné par l'exploitant du réseau TRANSPOLE
- ❖ un représentant de l'entreprise prestataire chargée d'assurer le service Handipole ou son suppléant
- ❖ un représentant désigné parmi les représentants des usagers par la Commission Intercommunale pour l'Accessibilité de Lille Métropole.

La présidence est assurée par le représentant de l'exploitant du réseau TRANSPOLE.

Ces membres sont assistés, à titre consultatif, par un chargé du suivi administratif de la commission et un chargé de la sécurité et de l'accessibilité du prestataire.

#### 4.2 Organisation de la commission d'accès

La commission d'accès se réunit dans les locaux du prestataire assurant le service Handipole.

Les réunions se tiennent une fois par mois, sauf en juillet et août. Des réunions supplémentaires peuvent être organisées pour faire face à un accroissement ponctuel des demandes.

#### 4.3 Fonctionnement de la commission

La commission d'accès ne peut valablement se réunir qu'en présence du médecin et de deux des cinq autres membres titulaires ou suppléants.

##### Réception des demandeurs

Les participants sont accueillis dans les locaux du prestataire par le chargé du suivi administratif. Ils sont orientés ensuite vers trois « ateliers » :

- ❖ Atelier de présentation du service et lecture du règlement d'utilisation du service. L'accent est mis sur l'organisation du service et il est répondu à toutes les interrogations du demandeur.
- ❖ Entretien médical avec le médecin. Il permet au demandeur d'expliquer sa situation en toute confidentialité et sous le sceau du secret médical.
- ❖ Atelier sécurité assuré par l'ergothérapeute ou le chargé de la sécurité et de l'accessibilité. Il s'agit d'identifier les types de véhicules adaptés à la mobilité du demandeur et de familiariser celui-ci aux conditions de sécurité imposées.

##### Délibérations de la commission d'accès

La commission d'accès délibère le jour même. Les séances ne sont pas publiques.

Elle décide d'accorder l'accès au service ou de le refuser.

Ses décisions sont rendues de façon collégiale. Elles sont prises à la majorité des voix des membres. En cas de partage, la voix du président de la commission est prépondérante.

L'accord d'accès au service peut être assorti des conditions suivantes :

- ❖ accompagnement obligatoire : il peut être demandé la présence systématique d'un accompagnateur dans le cas où la personne ne peut être laissée seule dans un véhicule (cas du groupage par exemple) ou à destination. Pour les enfants de moins de onze ans, l'accompagnement est obligatoire.
- ❖ réservations par un « référent » : il peut être demandé que les réservations soient prises par une tierce personne choisie par le bénéficiaire afin de pallier les défaillances de celui-ci dans sa capacité à organiser ses déplacements.
- ❖ accès temporaire : l'accès au service est accordé de manière temporaire lorsque le handicap de la personne est susceptible d'évoluer.

##### Notification de la décision

Dans les huit jours qui suivent la délibération, l'exploitant du réseau TRANSPOLE notifie au demandeur, par courrier simple, la décision de la commission d'accès.

L'accord est délivré pour une durée maximale de cinq ans à compter du jour de réunion de la commission d'accès.

Les décisions de rejet sont dûment motivées.

### Modalités d'appel de la décision

Le demandeur peut contester la décision de la commission d'accès par écrit dans un délai d'un mois à compter de la date d'envoi du courrier de notification s'il porte de nouveaux éléments à la connaissance de la commission.

La demande sera réexaminée par la commission. La décision sera notifiée selon les modalités prévues à l'article précédent.

### Révision des conditions de transport

Les conditions de transport peuvent être révisées :

- ❖ sur demande de la personne transportée
- ❖ après une période d'observation dans le cadre d'un accès temporaire
- ❖ sur signalement des personnels de conduite ou de réservation suite à des constats de terrain

La personne concernée est invitée à effectuer un nouveau passage devant la commission d'accès dans les trois mois. Celui-ci conditionne la poursuite de l'utilisation du service Handipole.

## **ARTICLE 5 - CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE**

### 5.1 Accueil, information, réclamation, réservation et annulation des demandes de transport

Toutes ces opérations s'effectuent auprès du service Handipole du lundi au samedi sauf jour férié de : 6h30 à 18h00, par courrier, téléphone, fax, mail ou internet.

Tout changement d'adresse, de numéro de téléphone, de conditions de prise en charge doit être signalé par écrit au prestataire du service Handipole dans les meilleurs délais.

### 5.2 Modalités de réservation

Les réservations peuvent être faites auprès du service client Handipole jusque la veille 18h00 du jour prévu pour son déplacement

En période d'heure de pointe, un arbitrage entre les réservations pourra être réalisé par le prestataire du service et il sera alors accordé la priorité aux demandes de transports domicile – travail et à celles émanant de personnes en fauteuil roulant.

### 5.3 Horaires de fonctionnement du service

Le service HANDIPOLE fonctionne :

- ❖ du lundi au samedi de 5h30 à 0h30,
- ❖ le dimanche et les jours fériés de 8h00 à 0h30.
- ❖ Aucun service n'est assuré le 1<sup>er</sup> Mai

### 5.4 Annulation de transport et défaut de ponctualité

Pour toute annulation d'un déplacement, l'utilisateur est tenu d'en informer Handipole par tout moyen approprié, au plus tard avant 18H00 la veille du jour prévu pour le déplacement. A défaut, et sauf circonstances dûment motivées, il lui sera appliqué une facturation correspondant à la valeur d'un titre de transport Handipole.

Tout retard pénalisant l'exploitation du service, il est recommandé à l'utilisateur d'être prêt dix minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation. Au-delà d'une attente supérieure à dix minutes, le transport ne pourra plus être garanti à l'utilisateur et il sera appliqué une facturation correspondant à la valeur d'un titre de transport Handipole.

L'annulation hors délai et les retards se répétant de façon récurrente pourront faire l'objet d'une suspension des prises en charge, décidée par l'exploitant du réseau TRANSPOLE. L'accès au service ne sera alors possible, qu'après règlement par l'utilisateur, de l'ensemble des facturations pour annulation et retard, qui lui auront été adressées par Handipole.

#### 5.5 Titre de transport spécifique au service Handipole

Les usagers doivent être munis d'une carte Pass Pass personnalisée chargée d'un titre Handipole valide ou d'un ticket pré chargé avec un titre Handipole valide.

Les cartes sont réalisées par l'exploitant du réseau TRANSPOLE et doivent être demandées par les usagers du service :

- ❖ Soit en envoyant directement à l'exploitant du réseau TRANSPOLE le formulaire qu'ils auront reçu avec la notification de décision d'inscription au service
- ❖ Soit en se déplaçant dans une agence mobilité du réseau TRANSPOLE munis du courrier confirmant leur inscription au service ou du formulaire reçu avec la notification de décision

Le titre validé est valable pour un trajet (un trajet correspond au service réalisé entre la prise en charge et la dépose du voyageur). Le retour constitue lui-même un autre trajet.

Le titre Handipole peut être utilisé en correspondance sur les autres modes du réseau TRANSPOLE. Il doit être validé lors de l'accès au réseau ou à la montée dans le véhicule Handipole, ainsi qu'à chaque correspondance. Il est recommandé à l'utilisateur de préciser lors de la réservation, son souhait de correspondance.

Le support, chargé d'un titre valide, devra être présenté lors de tout contrôle.

Les cartes Pass Pass personnalisées sont rechargeables sur le site internet de TRANSPOLE, les tickets Pass Pass préchargés sont disponibles à la vente auprès du conducteur et au siège du prestataire du service Handipole.

Ces modalités de vente du titre Handipole sont susceptibles de changer avec les évolutions du nouveau système de billettique.

Le personnel Handipole n'est pas autorisé à accepter les gratifications.

#### 5.6 Accompagnateur obligatoire

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans tous ses déplacements par « un accompagnateur obligatoire » est établie par la commission d'accès au service.

Dans ce cadre, l'accompagnateur voyage gratuitement. Aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition majeur, valide et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap. Par conséquent, un usager d'Handipole ne peut pas être accompagnateur obligatoire.

### 5.7 Accompagnateur(s) facultatif(s)

L'utilisateur du service peut demander à être accompagné dans son déplacement par une ou plusieurs personnes, sans qu'elles prennent en charge une mission d'assistance. Cette demande doit être précisée lors de la réservation.

Dans ce cas, les personnes accompagnantes doivent être détentrices d'un titre de transport Handipole acheté auprès du conducteur

Ce titre sera validé par le conducteur en même temps que celui de l'utilisateur Handipole.

Les accompagnateurs facultatifs ne pourront être transportés que dans la limite des places disponibles dans le véhicule attribué au trajet réservé.

### 5.8 Sécurité

A bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité : port de la ceinture, fixation du fauteuil, etc...

Le conducteur veillera à leur bonne application.

L'utilisateur qui refuse de se conformer à ces obligations se verra refuser l'accès au véhicule.

### 5.9 Animaux

Les animaux sont interdits à bord des véhicules. Seuls les chiens guide ou d'assistance sont admis, tenus en laisse.

Les autres animaux domestiques, de petite taille, pourront être admis lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et sans pour autant qu'ils occupent une place assise. Ils ne doivent en aucun cas, salir les lieux ou constituer une gêne à l'égard des usagers.

Handipole ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qu'ils auraient pu occasionner.

### 5.10 Matières dangereuses

Il est interdit aux utilisateurs d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses, inflammables ou susceptibles de salir ou incommoder les autres occupants.

### 5.11 Bagages, colis

La prise en charge de bagages peu encombrants et d'objets, colis, peu volumineux pouvant être transportés par leur propriétaire et ne nécessitant pas l'assistance d'une tierce personne, est autorisée dans la limite des capacités des véhicules et sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

### 5.12 Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège du prestataire où ils pourront être récupérés sur justificatif ou sur demande être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

### 5.13 Comportement à bord du véhicule

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur des véhicules pourra se voir interdire de manière provisoire l'accès au service Handipole.

Il est notamment interdit de fumer ou de monter dans un véhicule en état d'ébriété.

5.14 Procès verbal, peines et sanctions encourues

Les infractions au présent règlement seront constatées par les agents assermentés de l'exploitant du réseau TRANSPOLE.

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 du réseau TRANSPOLE.

**ARTICLE 6 - CONFIDENTIALITE ET COMMUNICATION DES DONNEES**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique dont la finalité est la gestion du Service Handipole. Le fichier informatique des clients est la propriété de l'exploitant du réseau TRANSPOLE et est déclaré à la CNIL. Le fichier est utilisé par le prestataire assurant le service Handipole pour organiser les transports.

Aucun élément de ce fichier ne comporte de renseignements médicaux confidentiels.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, l'utilisateur peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations le concernant en écrivant à l'adresse du siège de l'exploitant du réseau TRANSPOLE - BP 51009 - 59701 Marcq en Barœul Cedex.

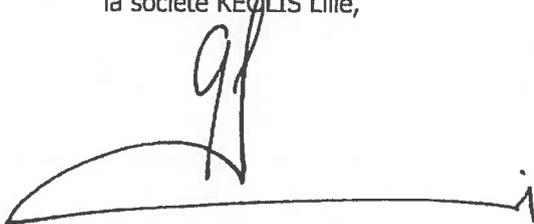
**ARTICLE 7 - PRISE D'EFFET ET MODIFICATION**

Le contenu du présent règlement est applicable à compter du 1er octobre 2014.

Il est affiché dans les locaux du prestataire assurant le service Handipole et est tenu à disposition à bord des véhicules. Il est également disponible sur le site internet Transpole.fr.

Fait à Marcq-en-Barœul, le - 5 JAN. 2015

Pour l'exploitant du réseau TRANSPOLE  
Le Directeur Général de  
la société KEOLIS Lille,



**GILLES FARGIER**

Pour le Président de Lille Métropole  
le vice-président délégué



**GERALD DARMANIN**

# Règlement public et conditions générales d'utilisation du service de Vélo en Libre Service, V'Lille, implanté sur le territoire de Lille Métropole

## Article 1 – Champ d'application

1.1 Le présent règlement est applicable à l'ensemble du service de Vélos en Libre Service (service VLS) implanté sur le territoire de Lille Métropole exploité par TRANSPOLE sous la dénomination V'Lille.

## Article 2 – Objet

2.1 Ce présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser le service VLS, et précise leurs droits et leurs obligations.

## Article 3 – Description du service VLS V'Lille.

3.1 Le service VLS est composé de Stations avec une borne principale (Borne) et des bornes d'accrochage (Bornettes) permettant l'emprunt et le retour de vélos.

3.2 La Borne permet l'identification des clients. Elle centralise et traite l'ensemble des informations vers les Bornettes pour autoriser ou non l'ouverture du point d'attache, pour signaler la présence ou l'absence d'un vélo, et pour récupérer les données d'utilisation du vélo.

3.3 Les vélos sont équipés d'une attache permettant d'être reliés aux Bornettes. Ils sont équipés d'un antivol à utiliser obligatoirement lors de chaque arrêt en dehors des Stations.

3.4 Certaines Stations sont équipées d'un lecteur de cartes bancaires permettant l'abonnement occasionnel au service et le rechargement du Compte V'Lille prépayé pour les abonnés annuels.

## Article 4 – Clients du service VLS V'Lille.

Le service VLS est réservé aux personnes de 14 ans et plus (personnes ci-après dénommées « le client »). Le client reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

## Article 5 – Modalités d'abonnement au service VLS V'Lille.

5.1 Pour accéder au service VLS, le client doit s'y abonner. Il s'agit soit d'un abonnement annuel soit d'un abonnement occasionnel (1 jour ou 7 jours).

5.2 L'abonnement annuel : le client doit être en possession d'une carte sans contact qui est délivrée dans les agences Transpole lors de la remise du formulaire d'abonnement ou par courrier. Ce formulaire est également disponible sur les sites internet [www.transpole.fr](http://www.transpole.fr) et [www.ville.fr](http://www.ville.fr). Les clients disposant d'un abonnement Transpole de type 'Maxi' bénéficient d'un tarif préférentiel.

Avant le lancement du système billettique de Lille Métropole, une carte sans contact provisoire V'Lille sera délivrée aux abonnés du service VLS. Cette carte provisoire sera remplacée par la carte billettique au moment de l'introduction de cette dernière.

En cas d'abonnement sur Internet, le client déjà en possession d'une carte sans contact peut

accéder immédiatement au service VLS s'il choisit de réaliser le dépôt de garantie, le paiement de son abonnement, et une première recharge de crédit temps, par carte bancaire.

Le client qui ne possède pas une carte sans contact peut réaliser une préinscription sur Internet afin de bénéficier au plus vite du service VLS, sous réserve de réaliser le dépôt de garantie par carte bancaire. Un numéro d'accès (10 chiffres) valable 12 jours est alors remis au client dans l'attente de la validation complète du dossier par TRANSPOLE (création de la carte sans contact, enregistrement du dépôt de garantie et de l'ensemble des données du client). La carte sans contact sera transmise par courrier dans un délai de 12 jours.

En cas d'abonnement par Internet, le client devra préalablement créer un compte (ou 'espace') personnel TRANSPOLE.

Le client choisit un code secret (4 chiffres) qui lui permet de s'identifier à la Borne.

**5.3 L'abonnement occasionnel** : Il s'effectue en réglant directement par carte bancaire sur une Borne équipée d'un lecteur de cartes bancaires, sur le site internet [www.transpole.fr](http://www.transpole.fr) ou sur le site internet [ville.fr](http://ville.fr). Un numéro d'accès occasionnel (6 chiffres) est alors délivré au client. Afin de compléter son identification, le client saisit un code secret de son choix à 4 chiffres.

L'abonnement occasionnel n'est pas possible sur les Bornes non équipées d'un lecteur de cartes bancaires.

Une fois qu'il s'est abonné, le client muni de son numéro d'accès occasionnel et de son code secret peut retirer un vélo à partir de n'importe laquelle des Stations.

Les numéro d'accès occasionnel et code secret sont valides pendant toute la période de l'abonnement. Ils devront être rappelés pour toute location de vélo pendant la période d'abonnement.

S'il s'abonne sur une Borne, le client peut imprimer un ticket récapitulatif numéro d'accès et code secret. Il pourra aussi recevoir un SMS avec ses numéro d'accès et code secret sous réserve de saisir son numéro de téléphone portable au moment de son abonnement. En cas de perte de son numéro d'accès ou de son code secret, le client pourra les récupérer en appelant le centre d'appel ou en se connectant sur le site internet [ville.fr](http://ville.fr). Son numéro de téléphone portable permettra de l'identifier.

**5.4 L'abonnement occasionnel ou annuel** n'est possible qu'après prise de connaissance et validation (cas d'un abonnement par Internet ou sur Borne) ou signature (cas d'un abonnement par courrier ou en agence) du présent Règlement Public et Conditions Générales d'Utilisation du service.

## **Article 6 – Disponibilité du service VLS V'Lille.**

**6.1** Le service est accessible, dans la limite des vélos disponibles dans chaque Station, 7 jours/7, 24h/24 sauf cas de force majeure ou édicton par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive, de l'usage d'une ou plusieurs Stations ou de la circulation cycliste.

**6.2** Dans le cadre d'un abonnement occasionnel, le client dispose d'un droit d'accès de 1 à 7 jours glissants en fonction du forfait choisi à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la carte bancaire (y compris la garantie).

**6.3** Dans le cadre d'un abonnement annuel, la carte sans contact permet à son détenteur de s'abonner au service VLS pour 12 mois à compter de la date d'enregistrement des données par TRANSPOLE.

**6.4** En cas de litige sur la durée d'utilisation du vélo par le client, seules les données délivrées par le serveur informatique du service feront foi.

## Article 7 – Conditions de location d'un vélo en libre service

7.1 La location d'un vélo en libre service suppose le paiement d'un abonnement occasionnel ou annuel, tel que prévu à l'article 5 ci-dessus, ainsi que la constitution d'un dépôt de garantie, en application des tarifs en vigueur à la date de l'abonnement.

L'abonnement est non remboursable quelque soit le motif.

Le dépôt de garantie pourra être retenu partiellement ou totalement dans les conditions prévues au présent document.

7.2 **L'emprunt d'un vélo** : Le client doit s'identifier à la Borne soit via « reconnaissance de la carte sans contact + saisi du code secret », soit via « saisi du numéro d'accès + saisi du code secret ». Le client choisit le vélo qu'il souhaite retirer parmi les vélos présents en Station. Le retrait du vélo se fait en appuyant sur le bouton situé sur le dessus de la Bornette. Le client peut alors tirer le vélo vers l'arrière pour le libérer de son accroche. Si le vélo présente un défaut, il peut le raccrocher et demander l'accès à un autre vélo.

7.3 **Le retour du vélo** : le client raccroche son vélo à une Bornette dont le voyant est vert clignotant. Un bip sonore et un voyant vert fixe (au niveau de la Bornette) confirment la prise en compte de la remise du vélo.

Un voyant rouge signale soit une Bornette non fonctionnelle (dans ce cas le client ne peut pas raccrocher son vélo) soit un vélo non disponible à la location.

Si la Station ne dispose pas d'une Bornette libre et en état de fonctionnement (voyant vert clignotant) le client doit restituer son vélo à une autre Station. Il pourra consulter sur la Borne la localisation et l'état (nombre de Bornettes disponibles) des trois Stations situées à proximité immédiate.

7.4 **Décompte du temps de location** : Le temps de location est égal au temps écoulé entre le décrochage du vélo loué et son raccrochage validé par la confirmation du bip sonore et le déclenchement du voyant vert fixe. Le client est responsable de vérifier que le raccrochage du vélo est bien validé.

En cas de difficulté de raccrochage du vélo, le client doit, dans les meilleurs délais, contacter le centre d'appel ou adresser un mail pour signaler ce dysfonctionnement et interrompre sa location. A défaut, la location n'est pas clôturée et la facturation poursuivie normalement.

La première demi-heure d'utilisation est gratuite à chaque location d'un vélo. Les dépassements horaires sont facturés dès la 31ème minute d'utilisation, en fonction de la durée d'utilisation du vélo, en application des tarifs en vigueur à la date d'utilisation.

Toute demi-heure entamée est entièrement due. Ce montant sera soit prélevé sur le Compte V'Lille prépayé du client (cas d'un abonnement annuel) soit débité sur la carte bancaire du client à l'issu de la période d'abonnement (cas d'un abonnement occasionnel).

7.5 La durée totale de chaque location est limitée à 24 heures. Au-delà de 24h, le vélo sera considéré comme volé jusqu'à ce qu'il soit retrouvé.

## Article 8 – Modalités de paiement du service VLS V'Lille

### 8.1 Le dépôt de garantie :

Un dépôt de garantie, du montant prévu dans les tarifs en vigueur à la date d'abonnement, devra être constitué de la manière suivante :

- Abonnement annuel : autorisation de prélèvement, chèque, espèces et carte bancaire.
- Abonnement occasionnel : carte bancaire.

Le dépôt de garantie ne sera pas encaissé au moment de l'abonnement sauf cas d'une garantie en espèces. Dans ce dernier cas, l'abonnement devra avoir lieu dans l'une des agences Transpole.

TRANSPOLE se réserve la possibilité de faire supporter au client les montants correspondant aux dommages subis par le vélo pendant la location, d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant pour couvrir les dommages, ce que le client accepte dès à présent. En cas de non restitution du vélo, TRANSPOLE procédera à l'encaissement total du dépôt de garantie.

Pour les abonnés annuels, le dépôt de garantie couvrira l'année de l'abonnement.

### **8.2 Dépôt de garantie par carte bancaire.**

Pour les abonnements occasionnels, le montant du dépôt de garantie est réservé sur carte bancaire durant 7 jours.

Pour les abonnements annuels, la carte bancaire peut servir de support de garantie si l'abonnement est réalisé sur Internet et sous réserve de paiement du montant de l'abonnement par cette même carte bancaire. Le client doit alors saisir l'ensemble des informations demandées (ex numéro de carte, date d'échéance et idéogramme 3 chiffres situé à l'arrière de la carte).

La date d'expiration de la carte bancaire servant de support de garantie doit toujours excéder, d'un minimum de 2 semaines, la date d'échéance du contrat d'abonnement.

Dans le cas d'une carte bancaire arrivant à expiration avant la fin du contrat d'abonnement, le client s'engage à mettre à jour, sur Internet, l'ensemble des informations de sa nouvelle carte bancaire. Cette remise à jour doit intervenir dès réception de la nouvelle carte bancaire et avant l'expiration de la précédente.

En cas de non respect, TRANSPOLE interrompra l'accès au service VLS jusqu'à régularisation de la situation par le client.

**8.3 Compte V'Lille prépayé:** Les abonnés annuels doivent créditer un Compte V'Lille sur lequel seront prélevés les montants liés à l'usage du vélo au-delà de la première demi-heure. Au moment de l'abonnement ce compte est crédité d'un minimum de 5 euros (espèces, chèque, CB). Des recharges de 5€, 10€, 15€ et 20€ sont disponibles par Internet, sur les Bornes équipées de lecteurs de cartes bancaires et dans les agences Transpole.

En cas de fermeture définitive du contrat, le solde restant sera restitué au client.

Le solde maximum présent sur le Compte V'Lille prépayé est de 45 €.

En cas de solde négatif, le compte du client est bloqué. Il ne peut plus louer de vélo. Il doit re-créder son Compte V'Lille afin de pouvoir à nouveau utiliser le service VLS.

Le client pourra consulter le solde de son Compte V'Lille à la Borne ou par internet.

**8.4 Le paiement par prélèvement pour les clients occasionnels 24h ou 7 jours :** le service VLS procède à la fin de validité de l'abonnement, au prélèvement bancaire pour le paiement de l'abonnement, des éventuels dépassements horaires indiqués à l'article 7.4 et au montant du dépôt de garantie dans les cas cités à l'article 8.1.

**8.5 Le client s'engage à signaler toute modification de son rapport avec l'institution émettrice de la carte bancaire utilisée ou avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation, susceptible d'affecter, pendant la période de l'abonnement, la bonne fin de l'autorisation de prélèvement consentie par ladite banque ou le bon encaissement du chèque de garantie.**

**8.6 Duplicata de carte sans contact :** En cas de perte ou vol de la carte sans contact, il sera possible d'établir un duplicata dans les agences Transpole moyennant le paiement d'un montant forfaitaire en application des tarifs en vigueur à la date d'établissement du duplicata. Le lendemain de l'édition du duplicata, le service VLS sera accessible avec la nouvelle carte. Le solde du Compte V'Lille prépayé sera reconstitué automatiquement à cette date.

#### **8.7 Renouvellement de l'abonnement**

**Abonnement occasionnel (24h ou 7 jours) :** le client qui souhaite utiliser à nouveau le service VLS à l'issue de la période de validité de son abonnement doit souscrire un nouvel abonnement.

**Abonnement annuel :** il ne sera procédé à aucun réabonnement automatique. Le client sera informé par TRANSPOLE avant l'échéance de son abonnement. Il appartiendra alors au client de procéder à son réabonnement selon une procédure simplifiée en fournissant l'ensemble des pièces qui lui seront demandées, l'accès au service étant automatiquement suspendu à la date de fin de validité de son abonnement. Si le client se réabonne avant l'expiration de son abonnement, ou dans un délai maximum de 180 jours après l'expiration, il pourra conserver son compte utilisateur. Passé ce délai, le compte du client sera désactivé et le client devra alors souscrire un nouvel abonnement selon la procédure normale.

### **Article 9 – Obligations du client**

**9.1** Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de TRANSPOLE pendant toute la durée de la location. Le client s'interdit de prêter ou de sous louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager.

**9.2** Le client ne peut utiliser le vélo qu'à l'intérieur des limites administratives de Lille Métropole et sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes dans le respect du code de la route. Si le client contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, TRANSPOLE ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable.

**9.3** La signature ou acceptation (cas d'un abonnement sur Borne ou Internet) du formulaire d'abonnement par le client implique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans réserve d'aucune sorte au contenu du présent document.

Il est précisé que le contenu du présent document pourra être amené à évoluer et sera de fait applicable au client.

**9.4** Il est précisé que le client a l'obligation d'attacher le vélo à l'aide de l'antivol lors de chacun de ses arrêts en dehors des Stations.

**9.5** Le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. Le client déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à TRANSPOLE.

**9.6** Le client dégage TRANSPOLE de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés.

**9.7** Il est attiré l'attention du client sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux et n'excédant pas un poids de 15 kg. Ils ne peuvent servir en aucun cas à transporter une autre personne, seul le client étant autorisé à monter sur le vélo, le transport d'enfants sur le vélo par tout moyen (ex : porte bébé...) est strictement interdit.

**9.8** Par le simple fait de retirer un vélo de la Bornette, le client reconnaît que le vélo mis à sa disposition par le service VLS est en bon état de fonctionnement et s'engage à l'utiliser avec soin, et à le rapporter à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors de l'emprunt.

9.9 En aucun cas le client ne pourra réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité du vélo mis à sa disposition par le service VLS durant la période de location ou de l'indisponibilité totale ou partielle du service VLS pendant la période d'abonnement.

9.10 Le vélo étant placé sous la responsabilité du client, il lui est recommandé de procéder préalablement à la sélection et à l'utilisation effective du vélo retiré, à une vérification élémentaire de ses principaux éléments fonctionnels apparents et notamment (liste non exhaustive) :

- bonne fixation de la selle, des pédales et du panier
- bon fonctionnement de la sonnette, des freins et de l'éclairage avant et arrière
- bon état général du cadre et des pneumatiques

9.11 Il est, en outre, recommandé au client:

- d'adapter sa distance de freinage notamment en cas d'intempéries
- d'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie
- de porter un casque homologué et des vêtements adaptés (et notamment visibles en cas d'usage en soirée ou de nuit)
- de façon générale de respecter le code de la route en vigueur au moment de l'utilisation (ex : respecter les feux, ne pas rouler sur les trottoirs, ne pas doubler un véhicule par la droite...)
- et d'être titulaire d'une assurance personnelle en Responsabilité Civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo pour lui et pour les personnes dépendant de lui (enfants mineurs), ayant souscrit un abonnement

## **Article 10 – Droits de TRANSPOLE**

En cas de non respect par le client du Règlement Public et des Conditions Générales d'Utilisation ici décrits, TRANSPOLE se réserve le droit de résilier son abonnement. Le solde du Compte V'Lille prépayé pourra alors être restitué au détenteur de la carte sans contact à sa demande.

## **Article 11 – Mesures applicables en cas de dégradation du matériel**

11.1 Dans le cas où le vélo est perdu, volé ou détérioré, TRANSPOLE se réserve la possibilité de réclamer au client la réparation de son entier préjudice tel que décrit à l'article 8.1.

11.2 De même, en cas de détérioration d'une Station, TRANSPOLE se réserve le droit de réclamer au client la réparation de son entier préjudice.

## **Article 12 – Loi applicable et règlement des litiges**

12.1 Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

12.2 Tout différend sera soumis aux juridictions compétentes.

## **Article 13 – Vidéo-protection**

13.1 Conformément à l'article 10 de la loi 95.73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, et au décret n°96.296 du 17 octobre 1996, certaines stations vélo sont susceptibles d'être équipées d'un système de vidéo-protection.

## **Article 14 – Confidentialité des données**

14.1 Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique dont la finalité est la gestion du service VLS. Les destinataires des données et les responsables du traitement sont les équipes d'exploitation du service VLS.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le client peut obtenir communication et, le cas échéant rectification ou suppression des informations le concernant en écrivant à l'adresse de TRANSPOLE

L'utilisation de la carte transport sans contact se limite à la seule lecture du numéro de série constructeur. Aucune autre donnée figurant dans la carte n'est lue, enregistrée ou traitée.

### Article 15 - Prise d'effet et modification

15.1 Le présent règlement est applicable à compter du 1<sup>er</sup> Septembre 2011.  
Il est disponible dans chacune des Stations, dans les points d'information TRANSPOLE et sur le site internet TRANSPOLE.

TRANSPOLE se réserve le droit de modifier en tout ou partie, à tout moment, les présentes dispositions. Toute éventuelle modification sera disponible sur le site internet, les Bornes des Stations vélo et les points d'information TRANSPOLE. Elle peut également être fournie aux clients sur simple demande écrite.

### Article 16 - Réclamations

16.1 Toute réclamation peut être présentée à l'adresse suivante : TRANSPOLE - Service V'Lille - BP 1009 - 59701 Marcq en Barœul Cedex.

16.2 Toute réclamation concernant la facturation d'une location doit être réalisée dans un délai maximum de 45 jours suivant la date de location. Aucune réclamation ne sera acceptée après ce délai.

4/ Fait à Marcq-en-Barœul, le 04 JUIL. 2011

Pour TRANSPOLE



**Hervé LANCO**  
**Directeur général**



Pour Lille Métropole<sup>ci</sup>  
Pour la Présidente,

**Eric QUIQUET**  
**Vice Président délégué aux Transports**

## REGLEMENT D'UTILISATION DES PARCS-RELAIS TRANSPOLE

### **Article 1**

Le fait de laisser un véhicule sur un emplacement des parcs-relais implique l'acceptation sans réserve des conditions du présent règlement.

### **Article 2**

L'autorisation de garer un véhicule dans les parcs-relais n'est consentie qu'aux risques et périls exclusifs du conducteur. Ce dernier renonce donc, par cet acte, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, à tout recours contre Transpole ou ses prestataires en cas de vol, avarie, incendie ou dommages quelle qu'en soit la cause.

### **Article 3**

Transpole ne pourra être tenue responsable des accidents causés par les intempéries. Il appartient au propriétaire du véhicule de prendre toutes les mesures nécessaires, y compris en terme de couverture d'assurance, contre ce risque.

### **Article 4**

Les clients ou leurs préposés sont responsables des accidents corporels ainsi que des dégâts qu'ils pourraient causer à l'intérieur des parcs-relais, tant aux véhicules qu'aux installations. En cas d'accident la déclaration doit être faite immédiatement, et par écrit à l'adresse de Transpole, BP 51009 59701 Marcq-en-Barœul Cedex

### **Article 5**

La hauteur des véhicules admis dans les parcs-relais ne peut excéder celle qui est mentionnée sur les portiques d'entrée et le tonnage à maximum 3,5 tonnes selon les dispositions ERP, charges et accessoires compris.

Les véhicules utilisant du GPL ne sont admis dans les parcs-relais que s'ils sont munis d'une soupape de sécurité.

Le stationnement des véhicules à deux roues dans les parcs-relais est soumis à l'accord préalable de Transpole. Pour les vélos, un règlement intérieur spécifique est affiché à l'entrée des Relais V'lille.

### **Article 6**

Les usagers sont tenus de respecter les prescriptions du code de la route et notamment la limitation de vitesse (10 km/h).

### **Article 7**

Les parcs-relais en superstructure sont fermés au stationnement en dehors des heures de présence des agents de parking sauf circonstances particulières. Le véhicule doit être impérativement récupéré

avant la fermeture du parc-relais. Les autres parcs-relais sont libres d'accès en dehors de la présence des agents de parking.

Aucun stationnement supérieur à 24 heures n'est admis.

Une tolérance est accordée aux utilisateurs des transports en commun autorisant un stationnement de 7 jours maximum.

Dans tous les cas, aucun stationnement continu supérieur à 1 mois ne sera admis sans accord préalable de Transpole. Cet accord n'engage pas la responsabilité de Transpole.

Un stationnement continu supérieur à 1 mois est considéré comme abusif. Après avertissement déposé sur le véhicule concerné, celui-ci pourra alors faire l'objet d'une immobilisation ou d'une mise en fourrière avec prise en charge par l'usager des frais d'intervention et du règlement d'indemnités payables immédiatement.

### **Article 8**

A l'exception du parc-relais du Champ de Mars, qui fait l'objet de conditions spécifiques d'accès affichées à l'entrée du parking, les parcs-relais sont réservés exclusivement aux clients des réseaux Transpole et TER aux heures de présence des agents de parking uniquement, sauf accord préalable de TRANSPOLE et sauf circonstances exceptionnelles (du type événements se déroulant au Stade Pierre Mauroy pour le parc-relais de 4 Cantons). Les horaires sont affichés à l'entrée des parcs-relais.

L'accès aux parcs-relais est libre. La sortie est conditionnée par la présentation sur le valideur de sortie d'un titre de transport validé dans la journée d'exploitation sur les réseaux Transpole (hors trajet ZAP) ou Ter.

### **Article 9**

Le fait de stationner aux emplacements réservés (ex : Personnes à Mobilité Réduite), de placer son véhicule à cheval sur deux emplacements, etc, en général, les stationnements irréguliers ou gênant la circulation, sont sanctionnés par l'immobilisation ou la mise en fourrière du véhicule et le règlement d'indemnités payables immédiatement.

### **Article 10**

Tout usager ayant un comportement frauduleux ou agressif se verra interdire l'accès des parcs-relais.

Dans l'enceinte des parcs-relais, il est interdit de dégrader, de souiller ou détériorer les bâtiments, le matériel et les appareils de toute nature servant à l'exploitation, de fumer, de provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables à l'exception du contenu normal du réservoir du véhicule et d'un jerrican métallique soigneusement bouché d'un contenance maximale de 10 litres.

Les animaux accompagnants un usager sont les seuls tolérés sur le site. Ils doivent être tenus en laisse ou en cage. Il est interdit de laisser des animaux seuls dans les véhicules en stationnement. Toute quête, vente d'objets quelconques ou distribution de prospectus (à l'exception des notes d'information diffusées par Transpole à l'attention des usagers) est interdite dans les limites des parcs-relais.

Il est strictement interdit de laver et d'entretenir son véhicule à l'intérieur des parcs-relais, d'y réaliser de quelconques travaux, ou d'y entreposer un quelconque matériel ou matériau.

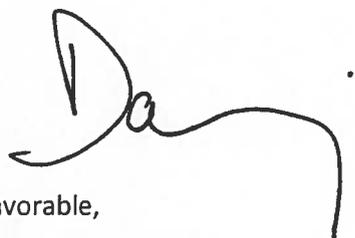
Dans les parcs-relais qui en sont dotées, l'usage des rampes d'accès et de sortie est interdit aux piétons qui doivent emprunter les escaliers ou les ascenseurs prévus à leur intention.

#### Article 11

Pour les parcs-relais qui en sont dotée, en cas de déclenchement de l'alarme incendie ou pour toute urgence, l'évacuation des parcs-relais peut être demandée. Des plans d'évacuation sont affichés à chaque niveau et à proximité des escaliers. Les Clients sont tenus de suivre les consignes des plans d'évacuation.

#### Article 12

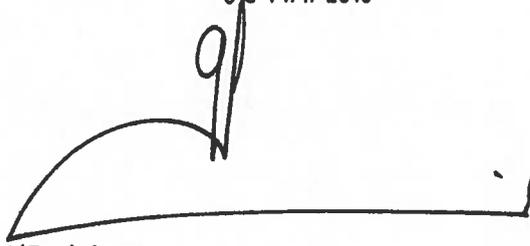
Le présent règlement ou des extraits significatifs sont affichés à l'entrée des parcs-relais.



Avis favorable,

Pour le Président  
de la Métropole Européenne de Lille,  
Le Vice-Président Délégué,  
Gérald DARMANIN

Fait à Lille, le 03 MAI 2016



L'Exploitant,

Le Directeur Général de la Société Keolis Lille