



Agences ilévia

INFORMATIONS, CONSEILS, VENTE, SERVICES

Gare Lille Flandres, Lille République Beaux-Arts,
Lille Place des Buissons, Roubaix Eurotéléport,
Tourcoing Centre, Villeneuve d'Ascq Hôtel de Ville.



ilévia Infos 03 20 40 40 40

(prix d'un appel local)

Du lundi au vendredi de 6h30 à 20h
et le samedi de 9h à 20h.

Les services téléphoniques d'ilévia sont
accessibles aux personnes sourdes
et malentendantes via le service Acceo.
Rendez-vous sur www.acce-o.fr/client/ilevia



ilevia.fr

SITE INTERNET DISPONIBLE AUSSI SUR MOBILE.



Appli ilévia et service M-Ticket

Pour connaître les informations du réseau, acheter
et valider vos titres grâce à votre smartphone Android.



Réseaux sociaux ilévia

POUR CONNAÎTRE LES INFORMATIONS,
L'ACTUALITÉ ET LE TRAFIC EN TEMPS RÉEL.
Facebook • Twitter • Instagram

www.ilevia.fr



GUIDE ACCESIBILITÉ

DES SOLUTIONS
ADAPTÉES
À CHACUN
ÉDITION 2023



ilévia

LES TRANSPORTS DE LA **MEL**

ilévia, un réseau accessible à toutes et à tous

Personnes en situation de handicap, personnes avec poussette ou personnes âgées, vous êtes les bienvenues sur notre réseau.

Nous faisons le maximum pour faciliter votre parcours dans les transports en commun.

En facilitant vos déplacements, nous vous facilitons la vie.



SOMMAIRE

- | | | |
|---|--|-------|
| 1 | Préparer son trajet | 05-11 |
| 2 | Acheter et valider un titre de transport | 13-19 |
| 3 | Se déplacer sur le réseau | 21-37 |
| 4 | Des tarifs adaptés | 39-43 |





Préparer son trajet

Où trouver les informations ?

- | | | |
|----------|--|--------------|
| 1 | Par téléphone et dans les agences ilévia | 06-07 |
| 2 | Sur internet | 08-09 |
| 3 | Sur l'appli ilévia | 10 |
| 4 | Le personnel sur le réseau | 11 |



Où trouver les informations ?

Par téléphone

Le personnel ilévia répond à vos questions.

Contactez le **03.20.40.40.40**

Du lundi au vendredi de **6h30 à 20h**

Le samedi de **9h à 20h**

Dans les agences ilévia

Le personnel vous reçoit dans les agences :

- pour acheter des tickets ou abonnements
- pour répondre à vos questions
- pour accueillir les passagers à mobilité réduite.

Les agences ont un guichet adapté pour les personnes en fauteuil.

Les agences ilévia :

- **Gare Lille Flandres - M₁ M₂ - TRT (sous-sol métro) :**
du lundi au vendredi de 7h à 19h.
Samedi de 8h à 18h30.
- **Lille Place des Buis - M₁ M₂ - TRT (Gare Lille Flandres) :**
du lundi au vendredi de 10h à 17h.
Fermée le samedi.
- **Lille République Beaux Arts - M₁ (sous-sol métro) :**
du lundi au vendredi de 10h à 17h.
Fermée le samedi.
- **Roubaix Eurotéléport - M₂ - TR (sous-sol métro) :**
du lundi au vendredi de 10h à 17h.
Fermée le samedi.
- **Roubaix Gare d'échanges Eurotéléport - M₂ - TR (gare bus) :**
du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30.
Samedi de 8h à 18h30.
- **Tourcoing Centre - M₂ - TR (terminus tramway) :**
du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30.
- **Villeneuve d'Ascq Hôtel de Ville - M₁ (place de la Mairie) :**
du lundi au samedi de 10h00 à 17h.

Préparer son trajet



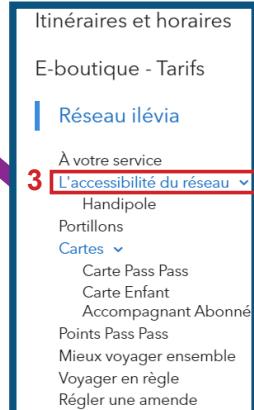
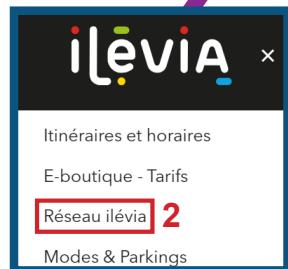
Sur internet

Sur le site ilévia.fr

Découvrez les aménagements qui rendent le réseau accessible à tous.

Il suffit de cliquer sur :

1. Menu
2. Réseau ilévia
3. L'accessibilité du réseau



La rubrique « Infos trafic » vous renseigne sur les problèmes du réseau.

Vous y trouverez des informations sur les problèmes de Bus, de Métro ou de Tramway.

Vous y trouverez aussi les problèmes sur les escaliers mécaniques ou les ascenseurs.

Il vous suffit de cliquer sur « Infos trafic » en haut à droite :



Préparer son trajet



Sur l'appli ilévia

Elle vous guide pour :

- Préparer votre trajet.
- Repérer les arrêts de bus et les stations de métro ou de tramway.
- Connaître les heures de passage des prochains bus et tramway.
- Trouver votre chemin jusqu'à votre arrêt.



Le personnel sur le réseau

- **Les Welcomers** sont formés pour accompagner les passagers à mobilité réduite. Ils vous aident à choisir votre ticket et à vous orienter.
Ils sont reconnaissables à leur gilet rouge.
- **Les Médiateurs** sont formés pour vous assister et vous rassurer tout au long de votre voyage. Ils sont présents sur tout le réseau.
Ils sont reconnaissables à leur gilet vert.
- **Les agents de sécurité** sont là pour vous protéger. Ils sont chargés de veiller à votre sécurité lors de vos déplacements.
Ils sont reconnaissables à leur gilet bleu.



Acheter et valider son titre de transport

- 1** Où acheter son titre de transport ou son abonnement ? **14-15**
- 2** Comment valider son titre de transport ? **16-19**

Acheter et valider son titre de transport



Où acheter son titre de transport ou son abonnement ?

Sur internet

Vous pouvez acheter vos trajets sur le site internet ilevia.fr.

Il faut avoir une carte Pass Pass personnelle (avec votre photo)



Aux distributeurs automatiques sur le réseau ilévia

Les distributeurs sont adaptés pour les personnes en fauteuil.

Les personnes malvoyantes ou non-voyantes peuvent activer le mode vocal grâce à un bouton sur le distributeur. Le mode vocal se trouve en bas à droite de l'écran.

Il existe deux types de distributeurs :

- les distributeurs « Ticket/rechargement » pour acheter un titre de transport,
- les distributeurs « Rechargement », on les utilise seulement si l'on possède déjà un ticket ou une carte rechargeable.

Le personnel ilévia en station est à votre écoute pour vous aider en cas de difficultés.

Dans les Agences ilévia



Dans les points de vente

Des commerçants vendent des cartes et des abonnements ilévia.

On reconnaît les commerçants grâce à une enseigne violette « point Pass Pass ».

La liste est disponible sur www.ilevia.fr, dans la rubrique « E-boutique » ou par téléphone au 03.20.40.40.40

Acheter et valider son titre de transport

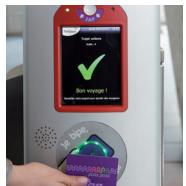


Comment valider son titre de transport ?

Des bornes sont installées dans tout le réseau ilévia

Les bornes sont adaptées pour tous les types de handicap.

Vous devez valider votre titre à chaque trajet.



- Si le visuel est **vert**, vous pouvez passer.
- Si le visuel est **rouge**, il y a un problème : il faut vérifier s'il y a encore des titres sur votre carte ou ticket. Vous pouvez demander de l'aide au personnel sur le réseau.



2 sonneries différentes permettent de savoir si votre titre est valide ou s'il y a un problème.

Pour le métro, les bornes se trouvent dans la même salle que les distributeurs de titres.

Pour le tramway, les bornes se trouvent sur le quai.

Pour le bus, les bornes se trouvent à l'entrée du bus, ou pour les personnes à mobilité réduite, au milieu du véhicule.



Les stations de métro sont équipées de portillons d'accès.

Les portes des portillons ne s'ouvrent que si vous validez votre carte.



Si je voyage avec un enfant de moins de 4 ans, je le fais passer devant moi.



Si je voyage avec une valise je la fais passer devant moi.



Vous devez valider votre carte ou ticket sur les bornes à chaque fois que vous changez de véhicule.

Acheter et valider son titre de transport



Un portillon spécial est prévu pour les passagers à mobilité réduite.

Il est plus large et peut accueillir une poussette ou un fauteuil roulant.

Pour les portillons doubles, il faut d'abord entrer à l'intérieur.

Lorsque l'on est à l'intérieur, il faut valider une fois pour chaque personne.

Les bornes d'appel sont intégrées à l'intérieur des portillons.

En cas de problème, appuyez sur le bouton à l'intérieur du portillon.

Un opérateur ilévia est disponible 7j/7 pour vous accompagner.



Vous devez valider votre carte ou ticket sur les bornes à chaque fois que vous changez de véhicule.



Se déplacer sur le réseau

- 1 Prendre le Métro** 22-23
- 2 Prendre le Tramway** 24-27
- 3 Prendre le Bus** 28-31
- 4 Utiliser les Parkings Relais P+R** 32-33
- 5 Utiliser le service Handipole** 34-37



Chiens guides d'aveugles ou d'assistance uniquement

Les chiens d'assistance sont acceptés sur tout le réseau.

Des places prioritaires sont réservées :

- Aux personnes âgées
- Aux invalides
- Aux femmes enceintes

Se déplacer sur le réseau



M Prendre le Métro

Des ascenseurs sont disponibles pour se rendre dans les stations de métro en sous-sol.

Ils sont adaptés pour les passagers malvoyants ou non-voyants grâce à des annonces vocales.



Certaines stations sont aériennes (en hauteur par rapport à la rue).

Dans ces stations, on entre dans la salle des billets par des portes battantes.

Ce sont les stations suivantes :

Ligne 1 :

CHU-Eurasanté, CHU-O.Lambret, Villeneuve d'Ascq Hôtel de Ville, Cité Scientifique
Pr Gabillard, 4 Cantons Stade Pierre Mauroy.

Ligne 2 :

Lomme Saint Philibert, Porte de Douai, Porte de Valenciennes, Porte d'Arras, Les Prés Edgard Pisani.

N'hésitez pas à demander de l'aide.



M Sur les quais et dans les rames

Pour votre sécurité, les portes du quai et du métro s'ouvrent et se referment automatiquement. Vous ne pouvez pas tomber sur les voies.

Les sols du métro et du quai sont au même niveau.

Une lumière et une sonnerie préviennent que les portes se ferment.

Dans le métro, une voix annonce le prochain arrêt.

Dans les rames, certaines places sont réservées pour les personnes en situation de handicap ou les femmes enceintes.



En cas de problème, des interphones d'urgence sont installés sur les quais et dans le métro.

Se déplacer sur le réseau



Tramway

Les arrêts sont repérables depuis les trottoirs par des bordures abaissées et par le logo du tramway.
Presque tous les arrêts de tramway sont en surface.

4 arrêts de tramway sont en sous-sol et accessibles par ascenseur :

- Gare Lille Flandres
- Gare Lille Europe
- Saint Maur
- Clemenceau Hippodrome

Ces ascenseurs sont adaptés pour les passagers malvoyants ou non-voyants grâce à des annonces vocales.



Se déplacer sur le réseau



😊 Attendre en toute tranquillité

Des écrans informent les passagers :

- Sur le prochain passage du tramway.
- Sur les difficultés de circulation possibles sur le réseau.



😊 Monter en toute sécurité

Le sol des tramways est exactement au même niveau que les quais.

Les passagers en fauteuil roulant sont invités à utiliser la porte avant ou arrière du tramway signalées par un picto .

Si vous descendez à l'arrêt tramway de la « Gare Lille Flandres », montez par la porte avant du tramway (le quai n'est pas au même niveau pour la porte arrière).



Une lumière et une sonnerie préviennent que les portes se ferment.



Dans le tramway, des annonces vocales informent les passagers sur la direction du trajet et le prochain arrêt.

Ces informations sont affichées sur un panneau lumineux.



Se déplacer sur le réseau



B Prendre le Bus

Tous les arrêts de bus sont équipés d'un abri voyageurs ou d'un poteau d'arrêt. Chaque ligne de bus est signalée par :

- son numéro
- sa couleur
- le lieu du terminus.



Smile icon Attendre en toute tranquillité

Certains arrêts de bus sont équipés d'écrans d'information.

Ces écrans informent sur :

- le numéro de la ligne
- le temps d'attente du prochain bus
- les difficultés possibles de circulation.

Pour les déficients visuels, la sonorisation est activable grâce à une télécommande pour feux et balises sonores.



Se déplacer sur le réseau



B Monter dans le Bus

La MEL (Métropole Européenne de Lille) fait des travaux pour améliorer les arrêts de bus.

Ces travaux permettent aux passagers en situation de handicap de se déplacer seuls :



- un marquage au sol pour aider les personnes en fauteuil roulant à se positionner face à la porte du milieu.
- un repérage au sol pour guider les passagers malvoyants ou non-voyants devant la porte avant.

Les bus sont adaptés pour les personnes à mobilité réduite :
Ils ont une rampe d'accès pour monter dans le bus et des places réservées aux fauteuils roulants et aux personnes à mobilité réduite.



Comment monter dans le bus en fauteuil roulant ?

1. Faites signe au conducteur.
2. Placez-vous devant la porte du milieu.
Le conducteur sortira la rampe.
3. Installez-vous à l'endroit réservé au fauteuil roulant.



Pour plus de facilité, ilévia équipe progressivement ses bus d'une 2ème place pour fauteuil roulant.

Dans les bus, des écrans d'informations et des annonces sonores préviennent les passagers :

- du terminus du bus,
- du prochain arrêt,
- des difficultés possibles de circulation.

Se déplacer sur le réseau



P+R Utiliser les Parkings-Relais

Ce sont des parkings situés à côté des stations de métro ou des gares TER. Ils sont gratuits pour les passagers qui utilisent le réseau ilévia.

Ils proposent des places réservées aux passagers à mobilité réduite au plus proche des accès ascenseurs.

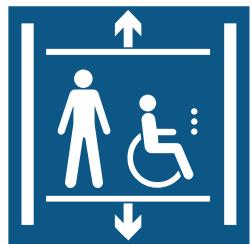


P↑ Les parkings à étages

2 Parkings-Relais sont des parkings à étages :

- 4 Cantons
- Armentières

Des ascenseurs permettent d'aller aux différents étages du parking. Ils sont adaptés pour les passagers malvoyants ou non-voyants grâce à des annonces vocales.



Se déplacer sur le réseau



Utiliser le service Handipole

? Qu'est-ce que c'est ?

Handipole est un service sur réservation. Il vous permet de vous déplacer partout dans la métropole lilloise.

C'est un mode de transport collectif, qui vient compléter le réseau ilévia.



● Pour quel public ?

Handipole, c'est le service de transport en commun dédié aux personnes à mobilité réduite, ne pouvant pas emprunter le réseau de transport classique.

Le service ne prend pas en charge le transport scolaire.



? Comment bénéficier du service Handipole ?

Il faut :

1. Avoir une carte Mobilité Inclusion avec la mention « Invalidité », ou une carte d'invalidité d'au moins 80%.



2. Avoir l'accord de la commission d'accès.



À SAVOIR

La commission d'accès est un groupe de professionnels qui se réunit une fois par mois. Elle reçoit les personnes qui souhaitent pouvoir utiliser le service Handipole. La commission d'accès décide d'accorder ou de refuser la demande.

Se déplacer sur le réseau



♿ Accessibilité du service

Les véhicules sont adaptés pour les passagers en fauteuil roulant.

Le conducteur est formé pour prendre en charge tous les types de handicap.



Vous pouvez vous déplacer avec Handipole :

Du lundi au samedi de 5h30 à 00h30.

Les dimanches et jours fériés de 8h00 à 00h30.



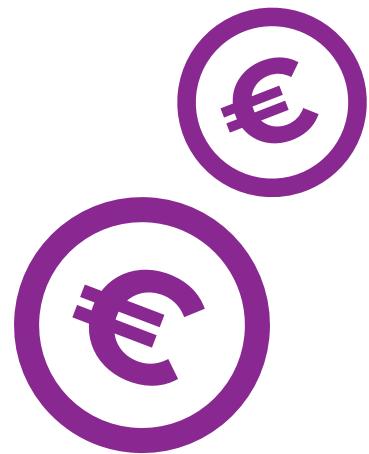
❓ Comment accéder au service Handipole ?

Contactez le service Handipole pour recevoir le dossier d'inscription :

● **Par téléphone :**
Au 03.20.40.40.40

● **Par mail à :**
handipole@ilevia.fr

Remplissez et renvoyez le dossier avec les pièces justificatives.



Des tarifs adaptés

- 1 L'abonnement Coquelicot** 40
- 2 Les titres Handipole** 41
- 3 La gratuité pour l'accompagnant** 42-43



Des tarifs adaptés



L'abonnement Coquelicot

Il existe un tarif spécial pour les passagers malvoyants et non-voyants :

I'abonnement Coquelicot.

Pour en bénéficier, vous devez être titulaire de la carte Mobilité Inclusion ou de la carte d'invalidité avec la mention « Cécité ».



Les titres Handipole

Pour les clients Handipole il existe un tarif unique pour chaque trajet effectué avec le service Handipole.

Pour voyager avec Handipole vous avez le choix entre deux modes de paiement :

- le paiement par prélèvement automatique en fin de mois
- le chargement de titre Handipole sur une carte Pass Pass personnelle avec un profil Handipole

Pour avoir plus d'informations sur le service Handipole, contactez :

- **Le 03.20.40.40.40**
- **Ou handipole@ilevia.fr**

Des tarifs adaptés



La gratuité pour l'accompagnant

L'accompagnant d'une personne en situation de handicap **voyage gratuitement** sur les lignes de bus, de métro et de tramway, à deux conditions :

- la personne en situation de handicap doit **avoir une carte Mobilité Inclusion ou une carte d'invalidité**, avec la mention « **besoin d'accompagnement** », et un titre validé.
- l'accompagnant doit être **majeur, autonome et capable d'aider** la personne en situation de handicap.

Pour passer les portillons des stations de métro avec votre accompagnant, ilévia a mis en place la **CARTE ACCOMPAGNANT**.

Pour faire la demande de la **CARTE ACCOMPAGNANT**, rendez-vous dans une agence ilévia, ou sur www.ilevia.fr, rubrique Réseau ilévia / Accessibilité du réseau.

