

## **Crise du métro : MobiLille adresse avec l'Union des Voyageurs du Nord et le collectif Usagers Transports MEL un courrier à M. Damien CASTELAIN, président de la Métropole Européenne de Lille**

**Lille, le 30 décembre 2024** — Pour faire suite à la décision annoncée par Damien Castelain, président de la Métropole Européenne de Lille au dernier conseil métropolitain de reverser l'intégralité des pénalités contractuelles imputées à Ilévia en 2024 (Keolis Lille Métropole) via « *des offres commerciales à définir* », MobiLille ainsi que deux autres collectifs, l'Union des Voyageurs du Nord et Usagers Transports MEL adressent un courrier au président de la métropole.

Dans ce courrier, les trois collectifs demandent à être reçus par la Métropole Européenne de Lille dans les plus brefs délais pour discuter de l'indemnisation des usagères et des usagers et ainsi engager le travail en commun souhaité par le président de la métropole. Les trois collectifs annoncent donc se tenir à la disposition de la métropole pour discuter des offres commerciales annoncées par Damien Castelain et s'assurer que celles-ci profitent bien aux usagères et aux usagers.

Plus largement, les trois collectifs demandent au président de la métropole de respecter l'article L. 1231-5 du code des transports et de mener régulièrement un dialogue avec les associations.

*Le courrier est en pièce-jointe au présent communiqué de presse*

### **À propos de MobiLille**

MobiLille est une association engagée pour l'amélioration des services de transport public dans la métropole lilloise. Elle agit pour défendre les droits des usagers, mieux informer les usagers avec des moyens complémentaires et promouvoir un réseau de transports accessible et performant pour tous.

### **Contact presse**

Mattéo FERRUX – Président de MobiLille  
matteo.ferrux@mobilille.fr

Monsieur Damien CASTELAIN  
Président  
Métropole Européenne de Lille  
2 boulevard des Cités Unies – CS 70043  
59040 LILLE CEDEX

Lille, le 30 décembre 2024

*Copie de ce courrier à la presse*

Monsieur le Président,

Comme vous le savez, les usagères et usagers du métro lillois vivent une dégradation constante de la qualité de service, une dégradation quasiment inédite depuis le lancement du métro. Rames pleines à craquer, quais bondés, temps de trajet rallongés, retards : nous n'en pouvons plus ! Certaines personnes arrivent aujourd'hui, en décembre, à la crise de nerfs.

À plusieurs reprises, votre concessionnaire, KÉOLIS LILLE MÉTROPOLE, par la voix de son directeur général, a essayé de temporiser la situation avec des propos que nous jugeons hors-sol, tant les propos tenus n'étaient pas évocateurs de la situation. Des propos répétés encore il y a quelques jours dans la presse, où M. GARÇON indiquait que les conditions étaient « *peu évidentes* ». Une déclaration qui n'a mis que de l'huile sur le feu, une situation que nous regrettons.

À ce titre, il nous semblait impensable de laisser les usagères et les usagers payer le prix fort de leurs abonnements alors que le service rendu n'était pas à la hauteur du prix des abonnements. C'est pour cela qu'en septembre dernier MobiLille a lancé une pétition demandant une indemnisation des usagers. Cette pétition recueillie aujourd'hui presque 3 000 signataires, signe d'un mouvement de contestation fort. Cette pétition a été complétée de deux manifestations, organisées lors de vos deux derniers conseils métropolitains.

Nous avons pris acte des propos que vous avez tenus lors de la séance du 20 décembre 2024 qui laissent entrevoir une prise de conscience de la situation vécue ces derniers mois. La capacité de l'exécutif métropolitain d'entendre le cri d'alarme mais aussi les propositions des usagers et collectifs nous semble primordiale pour avancer dans le bon sens, celui d'un service public digne. Vous avez invoqué l'idée de « reconstruire le lien de confiance avec les usagers » en décidant notamment de leur reverser l'intégralité des pénalités contractuelles appliquées à KÉOLIS LILLE MÉTROPOLE au titre de l'année 2024, via des « offres commerciales à définir »

Vous avez également indiqué votre volonté de définir ces offres commerciales de manière collective. C'est en ce sens que nous vous adressons ce courrier. Nous souhaiterions être associés à ce travail collectif en tant que représentants des usagères et usagers. Nos collectifs prouvent au quotidien leur sérieux et montrent régulièrement leur volonté de travailler avec les institutions publiques, un travail plus que nécessaire

pour la reconstruction de ce lien de confiance. Ce lien de confiance ne pourra être reconstruit que si vous proposez des offres qui restaureront la confiance avec abonnés et non-abonnés, comme par exemple les étudiants qui habitent au-delà du périmètre de la MEL et qui se retrouvent à devoir payer des abonnements au prix fort alors que leur pouvoir d'achat est considérablement limité. L'abonnement gratuit d'un an au service V'Lille qu'a proposé votre opérateur n'a pas été une réponse suffisante vis-à-vis des usagers, notamment auprès des personnes à mobilité réduite qui souffrent chaque jour de la crise et qui n'ont pour l'instant eu aucune solution viable pour elles et eux. Cette « solution » n'a pas été entendue puisqu'il n'y a pas eu de concertation avec les usagères et usagers que nous représentons.

Monsieur le Président, nous pensons que si les associations étaient régulièrement conviées, le lien entre la MEL, Keolis et la population serait sur la voie d'une réparation. Les usagères et les usagers réclament de la transparence, nous pouvons nous en faire le relai. Nos trois associations se tiennent donc à votre disposition pour que votre proposition d'indemnisation soit la plus juste possible et qu'elle soit travaillée en « commun » et en concertation. Plus généralement, nous demandons que soit régulièrement mené un tel dialogue avec les associations. L'article L. 1231-5 du code des transports demande de réunir le comité des partenaires « avant toute évolution substantielle de l'offre de mobilité, de la politique tarifaire ainsi que sur la qualité des services et l'information des usagers mise en place ». Bien plus qu'une obligation légale, avoir un tel dialogue régulier avec les associations ne pourrait qu'améliorer nos services de transports en commun.

Nous comptons sur votre sens des responsabilités et vous souhaitons de bonnes fêtes

**Mattéo FERRUX**  
MobiLille

**Mathieu GIRAUD**  
UVN / FNAUT

**Fabien DELECROIX**  
Usagers Transport MEL