



MobiLille B | M | T | V

Bilan associatif 2025 de la qualité de service du métro de Lille

SOMMAIRE

ÉDITO.....	3
UNE ANNEE 2025 SOUS LE SIGNE DE LA TRANSITION, DE LA CRISE ET DE L'OBSERVATION INDEPENDANTE.....	4
DU NOUVEAU PILOTE AUTOMATIQUE A LA CRISE DE MAI : UNE INSTABILITE STRUCTURELLE EN DEBUT D'ANNEE	7
LA LIGNE 1 : UNE TRAJECTOIRE DE SORTIE DE CRISE PROGRESSIVE MAIS IRRÉGULIERE ..	11
LA LIGNE 2 : UNE STABILITE APPARENTE CONTRASTÉE PAR DES FRAGILITES DE FOND	13
GESTION DES PERTURBATIONS ET INFORMATION VOYAGEURS : LE FIL ROUGE DE L'ANNEE 2025.....	17
UNE ANNEE QUI A DES IMPACTS DURABLES SUR LES HABITUDES MODALES DES USAGERS	20
URBALIS FLUENCE 500 : QUELLE EST LA PART D'ALSTOM DANS LES DIFFÉRENTES PERTURBATIONS SUR L'ANNEE ?	23
UNE ANNEE DE TRANSITION REVELEE PAR L'OBSERVATION CONTINUE.....	27

ÉDITO

Suivre un réseau de transport dans la durée, c'est se donner les moyens de dépasser le coup d'œil rapide et les analyses fragmentaires. C'est dans cette logique que MobiLille a assuré tout au long de 2025 un suivi régulier de l'exploitation du métro lillois, en compilant mois après mois les données collectées sur le terrain.

Soyons clairs : ces données, issues d'observations directes et de recoupements, ne peuvent prétendre à une précision absolue. Une marge d'erreur existe, nous en avons pleinement conscience. Mais elles restent tout à fait valables pour repérer des tendances, identifier des ordres de grandeur et suivre l'évolution du réseau sur la durée.

Précision importante : ce rapport n'a été ni commandé, ni validé, ni relu par ilévia ou la Métropole Européenne de Lille. MobiLille est une association indépendante, sans aucun lien avec Keolis ou ses filiales. Ce travail a été mené de manière autonome, selon une méthode que nous avons documentée au fil de nos publications mensuelles.

Notre objectif ? Apporter des éléments concrets au débat, en croisant chiffres et analyse qualitative de l'exploitation. Ce rapport n'est ni un audit officiel ni un document contractuel. C'est une contribution citoyenne, parce que les transports en commun sont un service essentiel et que leur observation gagne à être pluraliste, transparente et indépendante.



Mattéo FERRUX
Président de MobiLille

Une année 2025 sous le signe de la transition, de la crise et de l'observation indépendante

L'année 2025 constitue un moment singulier pour le métro lillois, à la fois par l'ampleur des transformations techniques engagées et par l'intensité des perturbations subies par les usagers. Pour MobiLille, cette année marque surtout la première période d'observation continue et structurée de la qualité de service du métro sur douze mois complets, à travers un suivi mensuel du temps perturbé, des causes d'interruption et des conditions d'exploitation.

Ce rapport s'inscrit bien sûr dans un contexte déjà profondément dégradé, hérité de l'année 2024, au cours de laquelle le métro lillois a traversé une crise sans précédent qui a profondément altéré la confiance des usagers et pesé sur l'exploitation en 2025. Dès l'été 2024, la découverte de présence d'amiante dans des rames anciennes type VAL 206 a déclenché une série d'événements aux conséquences lourdes : l'opérateur Ilévia, filiale du groupe Keolis, a dû retirer de façon importante plusieurs dizaines de rames de service pour procéder à des opérations de désamiantage et de maintenance renforcée, ce qui a réduit drastiquement l'offre de transport et augmenté les temps d'attente pour les voyageurs. Au plus haut de la crise, ce temps était estimé à 9 minutes théoriques. Cette découverte, connue selon plusieurs sources par certains personnels depuis plusieurs années¹ a ralenti les interventions de maintenance et a conduit à des retards prolongés dans la remise en circulation des trains, affectant particulièrement la ligne 2. Les réactions médiatiques et politiques de l'époque montrent l'ampleur du mécontentement. Des élus locaux et des représentants syndicaux ont dénoncé une absence de transparence et une gestion jugée « inaudible » par l'autorité organisatrice des transports², tandis que des usagers et des associations comme MobiLille réclamaient pendant de longs mois à travers le mouvement *IléviaRembourse* des indemnisations pour les abonnés pénalisés par ces longues périodes de perturbation³.

Parallèlement à cette crise sanitaire et technique, la modernisation du métro de Lille et en particulier la mise en service du nouveau système de pilotage automatique Urbalis Fluence conçu par Alstom s'est avérée extrêmement compliquée. La première exploitation du nouveau pilote automatique sur la ligne 1 en novembre 2024 s'est trouvée marquée par des dysfonctionnements, un manque de préparation et des critiques concernant la gestion des incidents techniques. À la suite d'un incident majeur survenu en décembre, la [Métropole Européenne de Lille \(MEL\) avait alors décidé de prolonger la période probatoire du nouveau pilote automatique](#) d'environ 3 semaines afin d'ajuster le logiciel et améliorer ses performances avant de finalement acter une mise en service

¹ Selon des propos recueillis auprès d'un syndicaliste par le média d'investigation *Médiacités* dans un article en septembre 2024, « *l'entreprise est au courant depuis 2018, après avoir fait des analyses d'amiante sur certaines pièces. Or elle n'en a pas informé les salariés* ».

² La Métropole Européenne de Lille est ici autorité organisatrice des transports. Une demande de mission d'information et d'évaluation (MIE) sur la gestion du matériel roulant avait été formulée par des élus métropolitains avant d'être refusée par l'exécutif

³ Lors du conseil métropolitain du 20 décembre 2024, le président de la MEL, Damien Castelain, avait annoncé le reversement complet de l'ensemble des pénalités imputées à son concessionnaire au profit des usagers dans le cadre d'offres commerciales appliquées en 2025.

définitive début 2025. Dans le même temps, le lancement des travaux pour remplacer les anciens équipements qui n'étaient plus utilisés depuis quelques semaines comme les portes palières ont rapidement fait comprendre qu'un retour en arrière était devenu impossible.



Une rame VAL 208 en circulation le dimanche 17 novembre 2024, jour d'inauguration du nouveau pilote automatique d'Alstom à proximité de la station 4 Cantons Stade Pierre Mauroy.

Photo : Amaury Crocquefer / MobiLille

Cette association d'événements exceptionnels a transformé l'année 2024 en une longue période de crise pour le réseau lillois. Elle constitue par ailleurs le contexte de départ de l'année d'observation 2025 de MobiLille, au cours de laquelle les effets résiduels de ces perturbations se sont prolongés, complexifiant l'exploitation du réseau et influençant durablement et négativement la confiance des usagers dans le métro lillois.

L'objectif de ce rapport n'est pas seulement de dresser un bilan chiffré, mais de comprendre les dynamiques à l'œuvre sur le réseau, d'identifier les ruptures, les améliorations progressives et les fragilités persistantes, en s'appuyant sur les analyses produites mois après mois dans les communiqués de l'association. L'année 2025 apparaît ainsi moins comme une année de retour à la normale que comme une année de transition longue, inégale et parfois contradictoire.

**Du nouveau pilote
automatique à la crise de
mai : une instabilité
structurelle en début
d'année**

Les premiers mois de 2025 confirment que la mise en service du nouveau pilote automatique sur la ligne 1 ne constitue pas un simple ajustement technique, mais un changement profond des conditions d'exploitation du métro lillois. Dès janvier et février, les données recueillies par MobiLille montrent des niveaux de perturbation particulièrement élevés, avec une très forte proportion d'incidents directement liés au pilotage automatique. En février notamment, le temps perturbé atteint un niveau exceptionnel, largement supérieur à celui observé en janvier, avec une majorité d'interruptions longues et pénalisantes. Les analyses publiées à ce moment-là soulignent que cette dégradation ne résulte pas uniquement d'incidents répétés, mais de quelques événements majeurs, dont des pannes informatiques rares mais lourdes de conséquences.

Cette instabilité se prolonge et s'amplifie jusqu'au mois de mai, mois qui constitue un point de rupture majeur dans l'année. Le jeudi 15 mai 2025, la ligne 1 du métro est victime d'une interruption de trafic. Cette interruption sera inédite dans l'histoire de la ligne 1 du métro puisqu'elle durera près de 72 heures. Cette panne a affecté de nombreux usagers en déplacement, puisque cette panne s'est déroulée en semaine, et en période scolaire avec dès lors un trafic important. Pendant toute la durée de la panne, les informations sont floues et personne n'arrive à réellement détecter la cause de la panne. Ni Ilévia, ni Alstom ne savent expliquer ce qu'il se déroule, sous les yeux ébahis et découragés des usagers. Le samedi 17 mai, l'origine de la panne est trouvée. Comme l'a révélé MobiLille⁴, plusieurs hypothèses ont été écartées, comme celle d'un piratage informatique ou un problème d'une éventuelle mise à jour du système. En réalité, il s'agissait d'un problème qui touchait l'une des machines essentielles à la synchronisation globale du système, ce qui a permis aussi de préciser l'origine de la panne, qui n'était vraisemblablement pas due au nouveau pilote automatique comme nous avons pu le penser, mais véritablement à un problème d'infrastructure. Cet équipement de synchronisation assure que l'ensemble des composants du système soient à la même heure. Son plantage systématique fournissait alors au système une heure désynchronisée entre équipements, ce qui plaçait le nouveau pilote automatique en sécurité.

La deuxième panne majeure est survenue le samedi 24 mai 2025. Sur la journée complète, la ligne 1 a été perturbée selon les estimations de MobiLille pendant une durée de 10 heures alors que se tenait dans la Métropole Européenne de Lille la Marche des Fiertés à Lille. Le soir-même, un concert de Bruce Springsteen se tenait à la Decathlon Arena. Personne ne pouvait alors se douter que le chemin du retour allait se transformer en véritable parcours du combattant. La ligne 1 du métro était toujours interrompue au moment du retour des fans du chanteur. Des moyens de substitution avaient été mis en place par l'exploitant mais étaient clairement insuffisants pour accueillir la foule. La

⁴ « Comment l'arrêt d'un simple ordinateur a généré la plus grande panne du métro lillois » par Amaury Crocquefer sur mobilille.fr : <https://mobilille.fr/2025/05/17/comment-larret-dun-simple-ordinateur-a-genere-la-plus-grande-panne-du-metro-lillois/>

communication était aussi très floue, avec une ligne 1 du métro qui circulait à vide, car personne n'était prévenu de la reprise du trafic qui s'est faite pendant ce temps. Les seules personnes informant les visiteurs diffusaient au mégaphone en bas des stations concernées l'état de la ligne 1 du métro. Pendant le même temps, alors que certains usagers sont sur le point de rejoindre la ligne 2 du métro, celle-ci tombe aussi en panne, rendant la situation improbable et risible.



La foule à la sortie du concert de Bruce Springsteen à la Decathlon Arena le samedi 24 mai 2025. Photo : Julie Deville

Cet évènement a rendu une image négative des transports en commun lillois dans la presse nationale, la presse spécialisée, et même parfois la presse internationale. Le magazine *Rolling Stone France* indique par exemple [dans son article consacré au concert](#) : « On jettera toutefois un voile pudique sur les dysfonctionnements du métro qui a fait la Une des journaux locaux du dimanche, et qui ont plombé l'arrivée du public. »

Les analyses de l'association soulignent à plusieurs reprises le sous-dimensionnement du plan de remplacement par bus, la saturation rapide des quais et les difficultés rencontrées par les usagers pour obtenir une information claire et cohérente. Le mardi 27 mai 2025, MobiLille [publie un communiqué de presse](#) indiquant que nous déplorons les deux incidents majeurs qui ont touchés la ligne 1 du métro dans les deux dernières semaines et que nous sommes solidaires des usager·es impactés :

« Dans un esprit de solidarité avec ces dernier-es, MobiLille entend se mobiliser très prochainement pour réclamer une nouvelle forme d'indemnisation ou, à tout le moins, un geste commercial significatif. Il est profondément inacceptable que les usager-es soient, une fois encore, les premières victimes d'un service défaillant, sans compensation à la hauteur du préjudice subi. [...]

La responsabilité politique ne saurait être éludée. Le pouvoir métropolitain, chargé des décisions en matière de transports, démontre une fois de plus son incapacité à gérer ce dossier de manière sérieuse et transparente. Les excuses répétées ne suffisent plus. Il est temps de passer aux actes. »

À ce stade de l'année, la modernisation du métro apparaît non pas comme un facteur d'amélioration, mais comme un élément de fragilisation temporaire de l'exploitation.

**La ligne 1 : une trajectoire
de sortie de crise
progressive mais irrégulière**

À partir du mois de juin, les analyses de MobiLille mettent en évidence un infléchissement net de la trajectoire des perturbations de la ligne 1. Le temps perturbé diminue de manière significative, avec une baisse marquée par rapport au mois de mai, traduisant à la fois la fin des incidents majeurs et une meilleure maîtrise opérationnelle des interruptions. Cette amélioration ne signifie pas la disparition des problèmes mais un changement de nature des perturbations. Nos communiqués soulignent que les équipes semblent progressivement mieux prendre en main le nouveau système, permettant une gestion plus rapide et plus efficace des incidents, ce qui se traduit par une réduction de la durée moyenne des interruptions, même lorsque celles-ci restent fréquentes.

Les mois de juillet et d'août confirment cette tendance, malgré un contexte estival particulier marqué par une fréquentation plus faible mais aussi par une réduction des fréquences, qui entraîne ponctuellement des rames surchargées. MobiLille note par ailleurs que cette baisse du temps perturbé n'est pas imputable à un facteur humain, mais bien à une amélioration technique progressive du pilotage automatique, renforcée par des mises à jour déployées en cours d'été. Toutefois, les analyses mettent aussi en garde contre une lecture trop optimiste de ces résultats, rappelant que des événements exogènes, comme un incendie aux abords des voies en juillet, peuvent fortement influencer les statistiques mensuelles.

À l'automne, la ligne 1 semble globalement contre toute attente tenir le choc de la rentrée, y compris lors d'événements majeurs comme lors de la traditionnelle Braderie de Lille en septembre, ce que MobiLille qualifiera par ailleurs de succès opérationnel malgré une affluence exceptionnelle⁵. Les mois de septembre et octobre affichent des temps perturbés relativement bas, proches des meilleurs niveaux observés depuis novembre 2024. Néanmoins, MobiLille souligne que cette amélioration reste fragile, comme le montre la hausse du temps perturbé en novembre, liée à une accumulation d'incidents techniques, de ralentissements et à une recrudescence d'incivilités. L'année se termine sur une note plus positive en décembre, avec une nouvelle baisse du temps perturbé, mais sans que les problèmes de communication aux usagers ne soient réellement et pleinement résolus.

⁵ Sur l'ensemble du week-end de la Braderie de Lille, Ilévia a annoncé 1,45 millions de tickets validés.

**La ligne 2 : une stabilité
apparente contrastée par des
fragilités de fond**

Tout au long de l'année 2025, la ligne 2 présente des niveaux de perturbation globalement plus faibles que ceux de la ligne 1, ce qui contribue à une image de régularité relative. Les communiqués de MobiLille montrent cependant que cette stabilité n'est ni constante ni exempte de variations significatives. Les mois de février, mai, septembre et novembre enregistrent des hausses notables du temps perturbé, souvent liées à des incidents techniques, à des défauts matériels ou à des problèmes d'alimentation électrique. Ces événements, bien que moins spectaculaires que ceux de la ligne 1, révèlent une fragilité structurelle du matériel roulant et des infrastructures.

Cette fragilité structurelle découle d'une erreur politique de la Métropole Européenne de Lille (MEL) : en 2019, elle a choisi de ne pas renouveler le matériel roulant vieillissant via une commande groupée avec plusieurs métropoles auprès de Siemens. En se retirant ainsi des négociations et en adoptant une posture attentiste, la MEL a retardé le renouvellement nécessaire. Aujourd'hui, cette décision se traduit par une dégradation de l'offre : la production kilométrique sera légèrement réduite jusqu'en 2028, entraînant une surcharge d'usagers quasi systématique dans les rames.

En début d'année 2024, *La Voix du Nord* révèle à la suite d'une audience au tribunal entre la Métropole Européenne de Lille et Alstom que 38 rames VAL 206 devraient progressivement quitter le réseau à partir d'août 2025 et ce jusqu'en 2028, notamment en raison de leur vétusté et de l'atteinte de leur kilométrage maximal⁶. Le calendrier révélé par *La Voix du Nord* est alors le suivant : « *La procédure a aussi permis de préciser ce calendrier de fin de vie : 5 rames en 2025, 24 en 2026, 6 en 2027 et enfin 3 au début de l'année 2028, soit 38 rames* ». Pour se conforter, la Métropole Européenne de Lille a évidemment pointé les erreurs du constructeur Alstom, en retard de plus de 10 ans sur la mise en service des rames de 52 mètres, élément central du projet de modernisation de la ligne 1 du métro lancé en 2012. La stratégie initiale de la métropole pour palier à ce manque de rame était de transférer à la mise en service des rames de 52 mètres les rames actuelles (VAL 208) de la ligne 1 pour assurer une continuité. Selon elle, le manque de visibilité et l'absence de calendrier n'a pas permis à la métropole de passer commande. Un argument confirmé dans un courrier adressé en 2025 aux élus métropolitains après une demande de mission d'information et d'évaluation⁷ (MIE) sur la gestion du matériel roulant refusée. Un argument pourtant faussé : les rames commandées par les métropoles sont bien des rames de technologie VAL et auraient très bien pu circuler sur la ligne 2 du métro, même si le calendrier d'Alstom était finalement avancé.

Une commande de 57 rames supplémentaires nouvelle génération (VAL 208 NG3) a été actée et passée par la MEL à Siemens en octobre et vise à résoudre le problème d'ici

⁶ Les rames concernées, numérotées de 1 à 38, sont les plus anciennes du réseau. Ce sont elles qui ont assurées le service sur la ligne 1 du métro à son lancement en 1983. Elles ont bien évidemment été renouvelées à la mi-vie.

⁷ Une mission d'information et d'évaluation (MIE) est un dispositif temporaire du conseil métropolitain ou de l'une de ses commissions, chargé d'analyser une politique ou un service métropolitain, d'en apprécier les résultats et les effets, et de formuler, le cas échéant, des recommandations, sans pouvoir décisionnel.

2031, avec six années de retard. MobiLille demeure sceptique, pointant notamment les délais de production et les risques de retards qui pourraient engendrer de nouveaux problèmes structurels. Cette situation est à la fois déplorable et incompréhensible : si la Métropole Européenne de Lille avait pris commande en même temps que les autres métropoles, elle serait potentiellement et actuellement en train de tester les rames nouvelle génération, comme c'est le cas à Toulouse. Par ailleurs, la stratégie de sortie de ces rames a récemment changé : comme nous avons pu l'apprendre, il n'est désormais plus question d'évacuer les rames concernées jusqu'en 2028 comme le calendrier révélé par *La Voix du Nord* le prévoyait, mais bien de leur faire économiser du kilométrage, notamment en les faisant rouler le moins possible jusqu'à pouvoir les mettre au rebus.

Aujourd'hui, la stratégie de la Métropole Européenne de Lille compte surtout sur la commande faite à Siemens en octobre 2025 et sur le transfert progressif des rames VAL 208 de la ligne 1 sur la ligne 2 à la mise en service du 52 mètres sur la ligne 1 prévue désormais pour février 2026. Ce transfert devrait s'effectuer progressivement jusqu'en 2028. La métropole a par ailleurs annoncé un plan de rénovation mi-vie des VAL 208.

L'heure de l'accalmie sur la ligne 2 du métro n'est malheureusement pas encore arrivée. Même si une commande a été effectuée, le calendrier est encore bien lointain : celui-ci s'étale d'une première livraison à la fin 2028 et une dernière livraison en 2031, surtout qu'il faudra y intégrer les mois de roulage et d'essais des nouvelles rames. La décision de commander tardivement n'impacte pas uniquement les usagers et la gestion du matériel roulant, elle impacte aussi les finances de la métropole. [Selon le média en ligne Médiacités](#), l'attentisme de la Métropole Européenne de Lille aurait coûté selon ses calculs un surcoût d'environ 40 millions d'euros. En amont du vote de la commande, MobiLille a plaidé pour le lancement d'une réelle réflexion politique sur une éventuelle modernisation de la ligne 2, sans retour de la part de l'exécutif métropolitain.



La rame VAL 206 HP03 en circulation. Cette rame fait partie des rames qui doivent quitter le réseau en raison de son kilométrage. Photo : Amaury Crocquefer / MobiLille

Certains mois, comme juin, octobre ou décembre, se distinguent néanmoins par des niveaux de perturbation particulièrement bas, parfois qualifiés de records positifs dans les communiqués de l'association. Ces périodes illustrent la capacité de la ligne 2 à offrir un service relativement stable lorsque les conditions techniques sont réunies.

Sur la ligne 2 du métro, MobiLille insiste à plusieurs reprises sur le décalage entre ces bons indicateurs et le ressenti des usagers, lié notamment à la saturation chronique de la ligne et à la réduction de la capacité disponible, conséquence directe du vieillissement du parc et de la gestion du matériel roulant. Cette situation conduit à une dégradation du confort et de la qualité perçue du service, qui n'apparaît pas nécessairement dans les chiffres du temps perturbé.

Gestion des perturbations et information voyageurs : le fil rouge de l'année 2025

L'une des inquiétudes les plus soulevées dans les communiqués de MobiLille concerne la question de l'information voyageurs et de la gestion des situations perturbées. Tout au long de l'année, l'association relève des efforts réels de l'exploitant, notamment sur les réseaux sociaux, avec des messages parfois plus clairs et plus réactifs qu'auparavant. Cependant, ces progrès restent insuffisants, inégaux selon les supports et parfois en dent de scie. Les analyses soulignent à de nombreuses reprises l'absence persistante d'informations utiles sur les écrans en station, en particulier sur la ligne 1, où les temps d'attente annoncés depuis le début de l'année n'ont pas été affichés avant décembre.

Depuis leur installation et jusqu'en début d'année 2025, ces écrans installés par dizaine dans chaque station ont simplement informé les usagers du financement européen dont a bénéficié la Métropole Européenne de Lille, sans autres informations utiles. L'arrivée des temps d'attente, sur la ligne 2 au départ puis sur la ligne 1, était une vraie attente des usagers. Quand les écrans ont été mis en service, la déception a été de taille en voyant notamment le design et l'accessibilité de ceux-ci. Peu lisible de loin, très peu accessible, polices d'écriture aléatoires, textes peu alignés : la liste est encore longue.



Les écrans avec temps d'attente de la ligne 2 du métro à leur lancement, en début d'année 2025

Par ailleurs, MobiLille avait fait une proposition d'écran, reprenant très largement le design des écrans du métro parisien (PANAM⁸), qui est une référence pour l'information trafic dans le monde. Cette proposition reprend des éléments qui semblent essentiels à MobiLille, comme l'affichage du temps d'attente du 1^{er} et 2^{ème} métro, la ligne, la direction et l'information du réseau, ici dans l'exemple l'affichage d'un créneau de fermeture de ligne dans le cadre de la modernisation de la ligne 1 du métro.

⁸ Le SIEL (Système d'Information en Ligne) est le dispositif d'information voyageurs en temps réel du métro parisien. Pionnier par son déploiement à grande échelle, il est souvent cité comme une référence internationale dans le domaine de l'information voyageurs en milieu urbain dense.



Proposition d'écran par MobiLille publiée sur le compte X @matteoepik

Lors des perturbations majeures, notamment en mai et en novembre, les lacunes du dispositif d'information apparaissent de manière particulièrement criante. Les communiqués décrivent des messages confus, des annonces sonores peu audibles et une difficulté pour les usagers à comprendre la nature des incidents et les délais de reprise du trafic. À cela s'ajoute un plan de remplacement métro jugé régulièrement sous-dimensionné, incapable d'absorber l'affluence en cas d'interruption prolongée.

Cette combinaison entre perturbations techniques et communication défailante contribue à maintenir un climat de tension durable entre les usagers et l'opérateur, que MobiLille identifie comme un héritage non résorbé de la crise du métro de 2024.

Une année qui a des impacts durables sur les habitudes modales des usagers

Les perturbations qui ont affecté le métro lillois au cours de l'année 2025 ont eu des conséquences durables sur l'ensemble des usagers du réseau, qu'ils soient réguliers, étudiants ou occasionnels. Ces interruptions, parfois longues et répétées, notamment sur la ligne 1 du métro, ont profondément affecté la perception de fiabilité du service et modifié les pratiques de mobilité. Pour les usagers quotidiens, qui dépendent du métro pour leurs trajets domicile-travail, chaque panne a entraîné une réorganisation constante de leurs déplacements, qu'il s'agisse de recourir aux bus relais, de modifier leurs horaires ou d'expérimenter des modes alternatifs comme le vélo ou le covoiturage. On constatera par ailleurs tout au long de l'année 2025 un léger décalage de l'heure de pointe. Si la plupart reprennent leurs habitudes lorsque le trafic est rétabli, la confiance dans le réseau reste durablement affectée, et la mémoire de ces incidents alimente un sentiment d'instabilité et de non-fiabilité, renforçant la vigilance et l'appréhension à l'égard des futures perturbations.

Les étudiants ont été particulièrement affectés par ces interruptions. Leur forte dépendance aux transports en commun pour se rendre sur les campus, dans les bibliothèques ou sur les lieux de stage rend les pannes particulièrement pénalisantes. Ces perturbations ont entraîné retards, absences et réorganisations constantes de leur quotidien, générant un stress accru et une fatigue cognitive liée à l'anticipation permanente des imprévus. Par exemple, de nombreux étudiants de l'Université de Lille ont été retardés pendant les périodes d'examen, certains étant même incapables d'atteindre leurs salles à temps, ce qui a pu impacter directement leur parcours académique. Ces situations ont également poussé certains à recourir à des solutions alternatives, comme la voiture personnelle, les services de VTC privés via Uber ou Bolt, des services de « free floating »⁹ comme Lime et/ou l'achat d'une trottinette électrique, pour respecter leurs obligations académiques, souvent à leurs frais et sans indemnisation de la part de l'opérateur. La confiance des étudiants dans la fiabilité du métro en ressort durablement altérée, ce qui pourrait influencer leur décision de souscrire ou de renouveler un abonnement étudiant, même une fois le service rétabli.

Les usagers occasionnels, comme les touristes ou les habitants utilisant le métro de manière ponctuelle, ont également ressenti une forte incertitude dans leurs déplacements. L'absence de repères réguliers et la moindre familiarité avec le réseau rendent chaque perturbation plus contraignante et plus anxiogène. Face à ces interruptions, et comme les étudiants, certains ont choisi de recourir à d'autres modes de transport pour ne pas compromettre leurs horaires ou leurs rendez-vous. Ces comportements traduisent un impact durable sur la fréquentation ponctuelle et mettent

⁹ Le « free floating » désigne un système de véhicules en libre-service (vélos, trottinettes, scooters, etc.) qui peuvent être pris et déposés librement dans l'espace public, sans station fixe. Dans la Métropole Européenne de Lille, deux acteurs se sont implantés en 2023 : Lime et Tier. Ce dernier s'est retiré progressivement en fin 2024.

en lumière l'importance de maintenir un service perçu comme fiable pour assurer l'attractivité globale du réseau.

Au-delà de la mobilité elle-même, les perturbations ont eu un impact sur la perception émotionnelle et sociale du métro, amplifié notamment par les réseaux sociaux. Les publications officielles d'Ilévia, informant des incidents notamment, ont très souvent été le théâtre de commentaires virulents et parfois très agressifs, à la limite de la haine. Cette hostilité en ligne reflète la frustration collective des usagers et constitue un amplificateur des tensions, accentuant la pression sur l'opérateur et influençant négativement l'image du métro. Même lorsque des mesures correctives sont mises en place, ces réactions contribuent à maintenir une perception négative du service et à renforcer le sentiment de vulnérabilité face aux interruptions. L'organisation de nombreux essais pendant l'année, en soirée, en nuit complète ou en journée parfois a pu aussi renforcer ce ressenti.

Dans leur ensemble, ces perturbations ont conduit à des ajustements durables des comportements de mobilité et à une altération de la perception de fiabilité du réseau. Si le risque de report modal vers la voiture existe, il reste limité par les contraintes de circulation et de stationnement dans Lille, ainsi que par le coût de l'usage individuel. Toutefois, certains segments d'usagers, notamment les étudiants et les usagers occasionnels confrontés à des trajets critiques, peuvent être plus sensibles à ce risque. La stabilisation du service, accompagnée d'une communication transparente, d'une information en temps réel et de solutions alternatives efficaces, apparaît comme la condition nécessaire pour restaurer la confiance et limiter les impacts durables des perturbations. Néanmoins, la mémoire collective des incidents, combinée à l'intensité des réactions sur les réseaux sociaux, laisse une empreinte durable sur l'image du métro lillois et sur la perception de sa fiabilité.

**Urbalis Fluence 500 : quelle
est la part d'Alstom dans
les différentes
perturbations sur l'année ?**

L'analyse de la part prise par Alstom et par le pilote automatique Urbalis Fluence 500 dans les perturbations de la ligne 1 doit d'abord être replacée dans un cadre technique particulier. La version déployée à Lille constitue en effet une première application mondiale de cette déclinaison du système Urbalis Fluence. Contrairement aux générations précédentes de pilotage automatique de type CBTC¹⁰, Urbalis Fluence repose sur une architecture centrée sur le train, dans laquelle la majorité des fonctions traditionnellement assurées par des équipements au sol, notamment les fonctions d'enclenchement, sont fusionnées et intégrées au système embarqué. Cette approche vise à améliorer à terme l'efficacité opérationnelle, la sécurité et la flexibilité de l'exploitation, mais elle implique également un changement profond dans la manière dont le système réagit aux aléas et dans la façon dont les équipes d'exploitation interagissent avec le pilotage automatique.

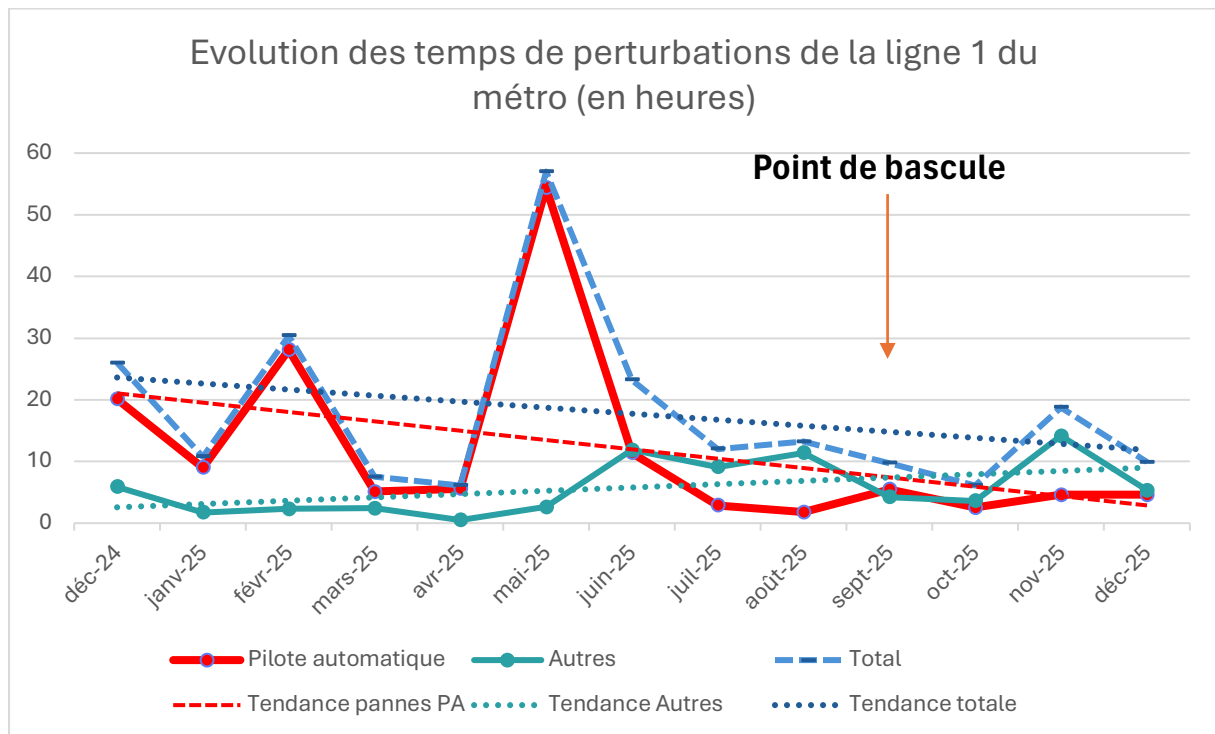
Cette spécificité technique explique que la mise en service d'Urbalis Fluence 500 à Lille s'inscrive dans une phase dite de « déverminage », entamée à partir de novembre 2024 pour une durée initiale d'un mois. Dans le domaine ferroviaire et des transports guidés, le déverminage correspond à une période d'exploitation réelle durant laquelle les défauts résiduels d'un système nouveau, non détectés lors des phases d'essais, sont progressivement identifiés, corrigés et stabilisés. Il ne s'agit pas d'une phase théorique, mais d'une étape concrète au cours de laquelle le système est confronté à l'ensemble des situations opérationnelles possibles, y compris celles qui ne peuvent être totalement reproduites en environnement de test. Pour la ligne 1 du métro lillois, cette phase s'est déroulée dans un contexte d'exploitation commerciale, ce qui a mécaniquement exposé les usagers aux conséquences des ajustements nécessaires.

Les données collectées par MobiLille sur l'année 2025 montrent que cette période de déverminage a eu un impact significatif sur la qualité de service, en particulier au cours des premiers mois de l'année. Sur le premier trimestre, et plus encore en février, le pilote automatique Urbalis Fluence 500 constitue la cause largement dominante des perturbations de la ligne 1, tant en nombre d'heures perturbées qu'en durée moyenne des interruptions. Cette situation traduit une instabilité encore marquée du système, avec des incidents parfois rares mais longs, liés à des comportements de sécurité ou à des défauts de communication entre les différents sous-systèmes. À ce stade, le pilote automatique apparaît comme un facteur structurant des difficultés rencontrées par la ligne 1, non pas par accumulation de micro-incidents, mais par l'impact important de quelques événements majeurs.

À partir du printemps, et malgré l'épisode exceptionnel du mois de mai, les données montrent une évolution progressive de la situation. La courbe des perturbations imputables au pilote automatique amorce une baisse nette, tant en valeur absolue qu'en

¹⁰ Le CBTC (Communication-Based Train Control) est un système de signalisation ferroviaire qui utilise les communications radio pour suivre en temps réel la position des trains et réguler automatiquement leur circulation, permettant des intervalles plus courts et une meilleure sécurité.

proportion du temps perturbé total. Cette diminution est progressive et non linéaire, mais elle s'observe clairement sur plusieurs mois consécutifs. Elle coïncide avec une stabilisation relative du système et avec une amélioration de la capacité des équipes à intervenir plus rapidement lors des incidents liés au pilotage. Cette évolution ne signifie pas que le pilote automatique cesse d'être une source de perturbation, mais qu'il devient moins prédominant dans l'équilibre global des causes.



Graphique réalisé à partir des données récoltées par MobiLille tout au long de l'année 2025

Au cours de la seconde moitié de l'année, un changement notable apparaît dans la répartition des perturbations de la ligne 1. À partir d'un certain point, les incidents liés à Urbalis Fluence 500 ne constituent plus la cause principale du temps perturbé mensuel, étant dépassés par d'autres catégories d'événements, tels que des incidents techniques classiques, des problèmes d'infrastructure ou des causes extérieures à l'exploitation du système automatique. Cette bascule est un élément important de l'analyse annuelle, car elle indique que le pilote automatique, bien qu'encore impliqué dans certains incidents, n'est plus le facteur dominant des perturbations. Elle traduit une sortie progressive de la phase la plus critique du déverminage, sans pour autant signifier une stabilisation totale et définitive du système.

Sur l'ensemble de l'année 2025, le rôle d'Alstom et d'Urbalis Fluence 500 dans les perturbations de la ligne 1 apparaît donc à la fois central et évolutif. Central, car la responsabilité du pilote automatique est quantitativement majeure sur l'année, en raison du poids très important des perturbations survenues en début d'exercice. Évolutif, car la

trajectoire observée est clairement orientée à la baisse, avec une diminution progressive de la fréquence et surtout de l'impact des incidents liés au système. Cette lecture permet d'inscrire les perturbations de 2025 dans une dynamique de transition technique, marquée par une phase initiale d'instabilité forte suivie d'une amélioration graduelle, plutôt que dans une vision figée ou définitive de la performance du pilotage automatique.

Selon les données récoltées par MobiLille tout au long de l'année, le nouveau pilote automatique d'Alstom serait responsable en moyenne de 58,76% des incidents chaque mois. Néanmoins, un élément important mérite attention : une tendance à la baisse des pannes liées à ce système a été observée chaque mois, avec un coefficient de -3,16 heures par mois lissé sur l'année.

Une année de transition révélée par l'observation continue

L'année 2025, telle qu'analysée à travers les communiqués de MobiLille, apparaît comme une année de transition longue et contrastée pour le métro lillois. La ligne 1 illustre un processus de sortie progressive de crise, marqué par des améliorations réelles mais encore instables, tandis que la ligne 2 affiche une régularité relative qui masque des fragilités structurelles importantes.

Au-delà des chiffres, ce suivi met en lumière l'importance de la gestion des perturbations et de l'information voyageurs dans la perception globale de la qualité de service. En documentant mois après mois ces évolutions, MobiLille apporte un éclairage indépendant et indispensable, permettant de dépasser les discours ponctuels pour analyser les tendances de fond. Ce rapport annuel s'inscrit ainsi comme un outil de compréhension, mais aussi comme une base de réflexion pour les évolutions futures du métro lillois.

Dans tous les cas, l'année 2025 sera et restera l'année de la rupture du lien de confiance avec les usagers.

MobiLille

Maison des Associations de Lille
27 Rue Jean Bart
59000 Lille

RNA : W595044174
Association indépendante d'Ilévia
mobilille.fr

MobiLille est une **association**
adhérente à la FNAUT

