

ilévia lance le dispositif UMay

et réaffirme son engagement en faveur de la lutte contre le harcèlement sexiste et sexuel

Nouvelle étape dans la sécurisation des déplacements des usagers : après une première phase test réussie, ilévia déploiera dès le 1er avril prochain l'application UMay sur l'ensemble du réseau. Un dispositif qui vient renforcer l'arsenal de l'opérateur dans la lutte contre le harcèlement sexiste et sexuel.

Un dispositif polymorphe pour améliorer la sécurité des usagers dans les transports

Le déploiement de l'application **UMay** marque une nouvelle étape dans la stratégie de sécurisation des transports d'ilévia. Mais UMay kékako ? **Cette application solidaire gratuite permet aux usagers de sécuriser leurs trajets** grâce au partage de position en temps réel avec leurs proches et à une cartographie dynamique des signalements. En visualisant les alertes d'insécurité ou de harcèlement émises par la communauté dans les 30 dernières minutes, les voyageurs peuvent adapter leur itinéraire en toute sérénité. Outre cette dimension préventive, UMay référence des *"Safe places"* (zones refuges), complétant ainsi le dispositif Angela déjà existant.

Le déploiement généralisé de l'application UMay fait suite aux **résultats et à l'accueil positifs observés à l'occasion de l'édition 2025 de la Braderie de Lille**. Pour cet événement d'envergure, ilévia avait mis en place trois *"Safe Places"* au sein des stations stratégiques : Gare Lille Flandres, République Beaux-Arts et Rihour. **Ces zones refuges permettaient aux personnes se sentant en insécurité ou victimes de harcèlement sexiste et sexuel, de trouver un espace d'écoute et de prise en charge**, auprès des 40 collaborateurs ilévia spécifiquement formés à l'accueil et au soutien des victimes. Pendant la Braderie, près de 130 personnes avaient sollicité des renseignements sur l'application UMay, notamment de nombreux étudiants nouvellement arrivés à Lille, et plusieurs voyageurs avaient été pris en charge, témoignant de la diversité des besoins : situations liées à des incivilités, accompagnement de personnes en état de vulnérabilité ou encore demandes ponctuelles de soutien.

"L'innovation majeure de ce partenariat réside dans les liens directs mis en place entre l'application et le PC Sécurité d'ilévia. Désormais, tout incident - qu'il concerne une agression ou un simple sentiment d'insécurité - signalé sur le réseau via l'application UMay remonte instantanément aux opérateurs du PCS. Cette analyse fine des « faits d'ambiance » va nous permettre de contacter l'utilisateur, d'adapter en notre présence humaine sur le réseau, et de déclencher l'intervention immédiate des agents de terrain ou des secours" déclare Christophe Voreux, Directeur sûreté et lutte contre la fraude. *"C'est important de comprendre aussi qu'avec UMay, nous allons pouvoir, grâce au caractère discret de l'application, libérer la parole de ceux qui n'osent pas solliciter les collaborateurs ilévia ou utiliser les bornes d'appel d'urgence"* conclut-il.

« Nous sommes très fiers de prolonger notre partenariat national avec Keolis signée en 2023 avec l'engagement très fort de Keolis Lille Ilévia pour lutter contre le harcèlement dans les transports, salue Pauline VANDERQUAND, fondatrice de l'application UMay. Les remontées des signalements des utilisateurs et utilisatrices de l'application UMay vont pouvoir être rapidement prises en compte : c'est un outil concret et efficace pour améliorer la sécurité dans les transports. »

ilévia et la lutte contre le harcèlement sexiste et sexuel au quotidien

L'intégration d'UMay s'inscrit dans une stratégie de long terme portée par Keolis Lille ilévia pour garantir le bien-être de tous les métropolitains. En tant qu'opérateur de la Métropole Européenne de Lille, **ilévia place la lutte contre le harcèlement sexiste et sexuel au cœur de sa mission de service public.**

L'objectif est clair : assurer que chaque voyageur, homme ou femme, puisse se déplacer librement et sans crainte, à toute heure et sur l'ensemble du réseau.

Ce nouveau partenariat avec UMay vient ainsi consolider un arsenal de mesures déjà opérationnelles en faveur de la sécurisation des transports en commun :

- **Le dispositif "Angela"** : depuis mars 2023, le dispositif Angela, qui existe sous différentes formes dans plusieurs pays du monde, est déployé sur l'ensemble des agences commerciales du réseau ilévia. Il permet à toute personne en situation de harcèlement ou d'insécurité de bénéficier d'une zone refuge et d'une aide adaptée. Les agents ilévia se chargent, ensuite, de prévenir la police des transports (SISTC), qui s'occupe notamment d'accompagner la victime dans la procédure de dépôt de plainte, si elle est souhaitée.
- **La descente à la demande** : depuis juin 2022, ilévia a également généralisé l'arrêt à la demande sur l'ensemble des lignes de bus circulant après 22h, permettant aux personnes voyageant seules ou accompagnées d'un mineur de descendre au plus près de leur destination finale, entre deux arrêts de la ligne, afin de renforcer leur sentiment de sécurité.
- **Les marches exploratoires** : elles permettent de recueillir l'avis des voyageurs afin d'améliorer leur parcours et de le rendre plus sécurisant. Ces échanges permettent d'identifier des points clés d'amélioration, comme le relooking des bornes d'appel d'urgence du réseau, l'éclairage en station ou la communication sur les systèmes d'alerte.
- **La formation des personnels au contact** : les collaborateurs au contact des usagers sont sensibilisés à leur rôle crucial face au harcèlement : ils apprennent à identifier les faits et à adopter les bons réflexes dès le premier accueil des victimes. Le réseau ilévia travaille également en partenariat avec les forces de police locales pour l'accueil de ces victimes et la résolution des enquêtes.

Avec le déploiement à grande échelle d'UMay, ilévia réitère son engagement à faciliter les déplacements de l'ensemble des voyageurs sur le réseau de transport en commun, et à promouvoir un environnement sûr et respectueux pour toutes et tous.

UMay / Ce qu'il faut retenir : Fonctionnalités de l'application

- **Informez vos proches** de votre parcours en temps réel
- **Visualiser les dangers** et les alertes autour de vous
- **Signaler un problème** pendant votre trajet
- **Trouver refuge** dans un lieu sûr

Rappel des numéros d'urgence :

- 17 : Police secours
- 18 : Pompiers
- 15 : SAMU
- 112 : Numéro d'urgence européen
- 114 : Numéro de secours pour personnes sourdes ou malentendantes
- **3919** : Violence femmes info – numéro national d'écoute, anonyme et gratuit



LES TRANSPORTS DE LA MEL



A propos de Keolis Lille ilévia

Opérateur majeur du transport public de voyageurs en France et à l'international, Keolis s'est vu reconduire en 2025 pour l'exploitation du réseau de transport urbain de la Métropole Européenne de Lille. Un réseau qui compte 210 millions de voyages annuels et qui offre un large choix de modes de transports.

Fort de ses 2 500 collaborateurs, l'exploitant met le voyageur au cœur de ses préoccupations, de la maintenance du réseau à la mise en place de nouveaux services en passant par la relation client.

Contact presse :

Canyon Agency

ilevia-rp@canyon-agency.com

0611262988