



Manque d'information sur les lignes affrétées

L'exemple de Pleine Lune

Ci-contre, en 2006, TCL donne une information claire et précise au sujet de la ligne Pleine Lune. Les bonnes habitudes ont-elles été perdues ?

Samedi 26 mai, le secteur Terreaux / Hôtel de Ville était fortement perturbé en raison des festivités liées au titre de champion de France de l'OL. Le site des TCL ainsi que le service Allô TCL donnaient des informations sur les détournements / limitations de lignes, ainsi que sur la prolongation du réseau métro jusqu'à 1h30 du matin. L'information était donc claire, et efficace.

Par contre, au sujet des lignes Pleine Lune, qui desservent ce secteur, aucune information n'était délivrée par les TCL. Contactés, les opérateurs d'Allô TCL affirment qu'ils n'ont pas d'informations sur ces lignes, car elles sont sous traitées directement par le SYTRAL, par la société Connex Rhodalìa. Les lignes Pleine Lune étant des lignes TCL, à tarification TCL, avec un logo TCL, nous nous demandons pourquoi Allô TCL ou TCL.fr ne disposent pas d'informations à leur sujet, notamment en période perturbée...

Allô TCL ne donne-t-il les informations que pour les lignes exploitées par Kéolis Lyon ? Doit-on renommer ce service "Allô Kéolis Lyon" ? Ces batailles entre exploitants et autorité organisatrice se font systématiquement au détriment de l'information du client...

Appelée, la société Connex Rhodalìa à St Fons affirme n'avoir aucun ordre de détournement, et que les lignes circuleront normalement, sans détournement ou limitation. Vu les perturbations prévues ce soir là aux Terreaux, on peut aisément prévoir le contraire... Connex nous indique qu'il faudra regarder l'information qui sera mise en place sur le terrain... Tout le monde se renvoie la balle, ou comment se débarrasser de la patate chaude !

Et le client dans tout ça ? Il court après les bus, et ne sais plus où donner de la tête. Le client du réseau TCL (au sens large du terme, c'est à dire tous les véhicules logotés TCL, à tarification TCL donc) se moquent des différents exploitants et aimeraient simplement avoir une information claire, et donnée par un seul service de renseignement.

Il se passe la même chose lorsqu'on appelle Allô TCL pour avoir des renseignements sur les lignes 75, 86 ou encore 39. En période perturbée, avoir des informations sur ces lignes est un véritable parcours du combattant...

N'est-ce pas le SYTRAL qui est le garant des transports du Rhône et de l'agglomération lyonnaise ? C'est pour cela que nous nous adressons à eux, afin que leur regard sur tous les exploitants du réseau TCL, permette une uniformisation rapide, qui permettra de rendre les transports en commun vraiment attractifs, ce qui passe par une bonne information.

Nous avons déjà fait le point sur Pleine Lune dans notre numéro du mois dernier, mais ce service laisse vraiment à désirer depuis qu'il a été confié à Véolia au lieu de Kéolis Lyon. La multiplication des opérateurs pour un seul et même réseau TCL est-elle une bonne chose, est-elle bien organisée, les rôles de chacun sont-ils bien définis ?