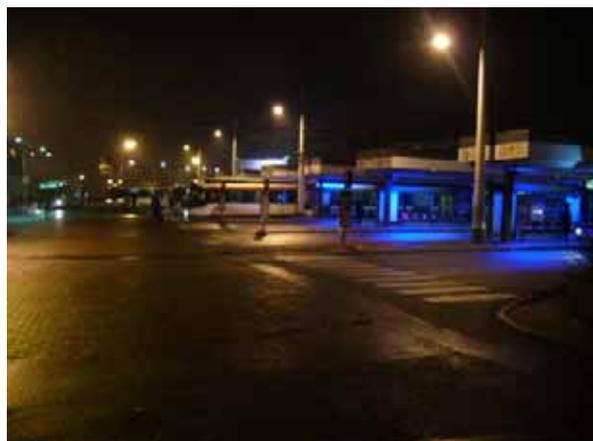
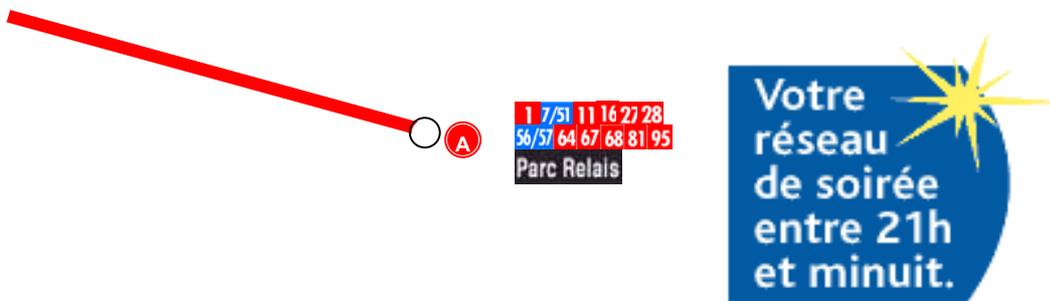


ligne de nuit 

# Quand Bonneville a rendez-vous avec la lune...



## **Laurent Bonnevey la nuit, c'est tout un métier !**

*Poste Gare Routière Laurent Bonnevey  
Accueil / Information / Sécurisation  
Poste fixe vu par un agent du site*

### **Définition du poste :**

« Par une présence active, dans un cadre préventif et dissuasif, pouvoir offrir tant à la clientèle qu'aux conducteurs, une image rassurante, sécurisante et d'efficacité du réseau du site de Laurent Bonnevey. »

### **Rassurer et sécuriser.**

- Assurer une présence sécuritaire de la clientèle : rondes et passages d'une travée à l'autre .
- Intervenir en prévention sur tout indice de dysfonctionnement :
  - Anticipation et gestion des conflits « agressions physiques et verbales»
  - Détecter, canaliser et décider dans les cas de marginaux.
  - Mise en place d'un dispositif d'accompagnement sur un secteur devenu sensible ou dans le cadre d'un suivi conducteur en retour d'agression ou d'appel D.
  - Apporter aide et assistance aux clients en attendant l'intervention des services spécialisés ( police, SPI, pompiers,...).
- Lutter contre les incivilités : gestion dysfonctionnement des clients ne respectant pas les règles de bonne conduite ( pieds sur siège, blocage des portes à bord des bus, fumer dans le bus, regroupement générant des risques de débordement )
- Aide à la fermeture et à la canalisation des clients de l'agence commerciale les jours d'affluences .
- Dans le cadre d'opérations de contrôle, apporter son expérience en médiation.

### **L'Accueil.**

- En renseignement divers, informations, relais après la fermeture de l'agence et pour le week-end et jours fériés.
- Info trafic sur perturbations et détournements.
- Affichage sur potelet pour toutes perturbations et Eurexpo.
- Travail d'écoute auprès de la clientèle pour toutes les difficultés et les réclamations.

### **L'Exploitation.**

Aider à l'exploitation en cas de dysfonctionnement ou de perturbations du trafic :

- Régulation en accord avec le SD.
- Suivi des relèves sur 16 lignes.
- Évaluation, diagnostic et gestion des pannes en accord avec le SD.
- Changement à la volée de bus en panne avec les rentrées de dépôt transitant par le site.
- Contact avec la maintenance sur défauts répétitifs sur les véhicules.
- Surveillance et sécurisation autour des lignes aériennes.
- Mise au point avec le SD sur les voitures de nuit et de leur équipement vidéo avec changement si nécessaire.
- Échanges constants avec les conducteurs sur l'évolution du trafic et de ses difficultés.
- Soutien du conducteur en cas d'incident dans l'exploitation : panne, retard, menaces, agression et dans tous les cas un accompagnement du conducteur qui a vécu une situation difficile.
- Remonté de toute information utile aux agents de maîtrise pour une meilleure réactivité.

Tout cela étant très théorique, passons maintenant à la pratique ! Bonnevay la nuit, ce n'est pas de la rigolade, loin de là !

La gare routière draine en effet des quartiers « défavorisés » de l'est de l'agglomération lyonnaise et les TCL jouent souvent le rôle de relais entre ces zones dites « chaudes » et le centre ville qui attire les foules.

Quand on travaille à Bonnevay, je crois qu'on a dû tout voir, tout entendre, tous les trucs impossibles, tous les trucs fous...

Un barbecue et des bateaux pneumatiques dans le 83 l'été vers le Parc de Miribel Jonage, un mouton entier lors du marché de Vaulx en Velin sur la ligne 51...

Les interventions de la police ou du service de sécurité des TCL « SPI » y sont fréquentes.

Cependant, il faut noter que les personnels en place sur le terrain ont largement participé ces dernières années à la sécurisation de la gare routière qui demeurait le « symbole » de l'insécurité sur le réseau TCL. En quelques années, grâce aux actions continues de prévention, aux accompagnements systématiques des conducteurs en ligne ou encore à la forte présence humaine sur le site, la gare routière a réussi à prendre un caractère un peu plus humain et la fréquentation nocturne atteste des progrès qui ont pu être effectués.

Cependant, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, la direction de la SLTC a décidé de supprimer tous les accompagnements de nuit par des conducteurs sur les lignes dites « sensibles ». Le personnel en place sur la gare routière a également été réduit. Les raisons invoquées : « il n'y a plus besoin de tout ce personnel car la situation n'est pas si dramatique sur Bonnevay ».

Lyon en Lignes n'a pas pour habitude de prendre parti dans les problèmes traités dans le Mag mais nous avons cependant souhaité réagir à cette décision qui nous semble d'une incompréhension totale. Alors que Jean Pierre Farrandou, nouveau directeur de la SLTC annonce dans les journaux que la

sécurité sur le réseau est une de ses priorités, sur le terrain, ce sont les actions inverses qui sont menées.

Les personnels qui se sont tant investi toutes ces années afin de sécuriser à peu près la gare routière voient leurs efforts réduits à néant alors qu'ils commençaient tout juste à porter leurs fruits.

La fréquentation nocturne est largement soumise au sentiment d'insécurité vécu par les voyageurs et, à l'heure où l'on veut instaurer des lignes de Noctibus, peut-être faudrait-il penser à sécuriser l'ensemble du réseau TCL avec du personnel sur le terrain afin d'apporter un maximum de clients à ces nouvelles afin de les pérenniser...