

**Le
Mag**



du

SNOTCL



Le Mag du SNOTCL

SOMMAIRE

L'enquête du mois : La billettique, 1 an après.....	p3
Les brèves.....	p6
La photo du mois.....	p8
Le dossier technique : La signalétique.....	p9
La vie du site.....	p18

Le journal du Site Non-Officiel du réseau TCL
www.snotcl.free.fr

N°5 : Octobre 2003

© SNOTCL

L'enquête du mois

La billettique, 1 an après ...

Plus d'1 an après sa mise en service officielle en juillet 2002, la billettique ne semble plus être un sujet sensible sur le réseau TCL. Après les déboires de sa mise en service, le calme semble revenu sur le réseau. Les clients se sont-ils pour autant vraiment adaptés au nouveau système de validation systématique ? Le système est-il vraiment performant aujourd'hui ? C'est ce que nous allons tenter de voir dans cette petite enquête.

L'impact des nouvelles règles de circulation sur le réseau TCL

La Validation Systématique à l'Entrée (VSE) est de rigueur depuis le 1^{er} juillet 2002 et impose donc aux usagers de valider leur titre de transport à chaque montée sur le réseau TCL, même lors d'un changement de ligne (excepté d'une ligne de métro à une autre). Même si cette nouvelle politique semble avoir été bien comprise par la majorité des usagers TCL, il demeure quelques zones d'ombres qui laissent planer des doutes pour certains utilisateurs occasionnels de notre réseau lyonnais.

Le 1^{er} exemple qui nous vient à l'esprit est celui de la matérialisation des lignes de péage dans les stations de métro. Cette matérialisation est encore insuffisante et il semble qu'une rapide mise en place de portillons d'accès de type RATP ou RTM serait indispensable pour réellement faire baisser le taux de fraude sur ce mode lourd et afin de pouvoir redéployer les effectifs de contrôleurs vers la surface.



Zoom



Les utilisateurs occasionnels rencontrent également quelques difficultés face à une communication qui s'avère quelques fois imprécise. Les messages pourtant répétés à de maintes reprises pour inciter à la VSE ne sont pas toujours compris par les usagers mais ils faut bien avouer que pour les utilisateurs de tickets, la règle n'est pas toujours très explicite, notamment pour des utilisateurs de passage ou novices : exemple.



Cet autocollant est apposé sur toutes les portes des rames de tramway et des bus. Il indique que tous les titres de transport doivent être validés à chaque montée dans un véhicule. Or, l'image indique uniquement le terme "validez" avec une photo de la carte Técély. Seul le petit macaron en haut à gauche montre une carte Técély et un ticket.

Les clients TCL ne comprenant pas l'utilité de valider leur titre à chaque montée ne prennent pas le temps (et c'est bien compréhensible) de déchiffrer ce message qui est juste mais peu clair. Beaucoup pensent que seule la 1^{ère} validation est obligatoire, pour les tickets vendus à l'unité comme pour les tickets liberté. Les services de la SLTC ont sans doute considéré que la validation systématique était pratiquée par tous avant même la billettique, mais ce n'était pas le cas. On comprend mieux ce phénomène lorsqu'on voit monter des clients avec des Tickets Liberté à la main et qui ne le valident pas, en pensant être en règle...

A l'incompréhension de la VSE s'est ajoutée durant tout la phase de mise en place de la billettique, toute une période de dysfonctionnements qui perdure encore plus d'un après. Pendant tout le mois de juillet, le nombre de valideurs hors service n'a cessé d'augmenter. Ce phénomène a fortement terni l'image du système par son ampleur mais surtout par sa durée. Les clients se sont sentis trompés du fait de ne pas pouvoir valider leurs titres alors que la VSE était obligatoire, le tout avec la peur de se faire verbaliser même en étant en possession d'un abonnement en cours.

Les nouvelles fonctionnalités apportées par la billettique : réalisations et utopies

On a souvent avancé cet argument pour défendre la billettique mais il faut savoir que ces nouvelles fonctionnalités sont pour le moment très limitées. On peut tout de même noter que la carte à puce permet aujourd'hui aux utilisateurs des Parc Relais TCL d'accéder aux parcs de stationnement avec leur titre de transport en cours de validité et validé du jour. Les clients n'ont donc plus besoin de se rendre en agence commerciale pour réclamer leur ticket spécial mensuel pour les parcs.



A gauche, un valideur de Parc Relais TCL. Grâce à la billettique, tous les titres de transport permettent l'ouverture de la barrière du parc de stationnement (sauf les abonnements 3 étoiles et les cartes d'agents TCL, ces derniers devant payer un abonnement de 10 € par mois pour y accéder).



Ci-dessus, le fameux tickets Tour de France qui a "bippé rouge" toute la journée...

La billettique permet également de s'adapter rapidement à des événements spéciaux en proposant des titres adaptés à des situations exceptionnelles (Ticket spécial Tour de France, Ticket Aquarium, Ticket spécial Fête de la musique...).

Les autres avantages de la billettique se situent au niveau du rechargement des abonnements sociaux qui peuvent désormais profiter de tous les points de vente, y compris les Points Service TCL et les Distributeurs Automatiques. Cette nouvelle possibilité permet de désengorger les agences commerciales qui peuvent alors assurer un SAV plus efficace.

Enfin, en cas de perte ou de vol, la carte de déplacement peut être automatiquement bloquée à distance et reconstituée pour la modique de 3€, sans que le client n'ait à repayer son abonnement, grâce à l'informatisation de la vente des titres télébillettiques.

On voit donc qu'il existe quelques avantages à l'instauration de la billettique mais les arguments avancés par le SYTRAL et la SLTC sont parfois un peu optimistes.

On peut tout d'abord penser au rechargement de "jetons" sur la carte de déplacement. Cette possibilité semble utopique puisqu'elle ne pourra être effective que lorsque l'interface du système avec le SIDV sera établie, ce qui n'est pas du tout le cas à l'heure actuelle.

Quant à la création d'abonnements hebdomadaires, elle serait actuellement à l'étude...

En conclusion : quel est l'état actuel de notre système billettique ?

Les principaux problèmes techniques ont été résolus, notamment du côté des valideurs et des agences commerciales. Les principaux soucis qui demeurent aujourd'hui semblent plutôt être du côté du SIDV donc les dysfonctionnements empêchent l'évolution tarifaire promise par le SYTRAL au lancement de la billettique. Enfin, la VSE ne semble pas encore être rentrée dans les mœurs, surtout pour les utilisateurs occasionnels. D'une manière générale, le taux de non-validation reste trop élevé pour garantir un bon fonctionnement du système (oublis, oublis volontaires, méconnaissance de cette règle, fraude...).

Les brèves

Ligne 8

Depuis le 29/09, elle a repris son itinéraire normal, après avoir vécu une période de fortes perturbations cours Charlemagne, suite aux travaux du prolongement du T1 au Confluent.

Une nouvelle campagne de communication pour les étudiants

Eh oui, les TCL se modernisent et offrent à nos étudiants cette année une campagne de communication originale et amusante qui met en scène des véhicules TCL (en l'occurrence un Cristalis ETB12 et un Agora Line), dans des situations inhabituelles. Certains parlent de customisation... original !



Source : www.tcl.fr

Site propre Montée des Soldats

Le couloir de bus central de la montée des soldats est terminé. Il sera destiné à accueillir dans un 1^{er} temps les véhicules des lignes 8, 59 et 70, afin de leur assurer une meilleure régularité le matin dans le sens de la descente (vers le centre ville), et le soir vers la remontée (vers la banlieue).



Pour plus de sécurité et pour éviter les collisions, le SPI sera totalement fermé entre 12h et 13h.

Ligne Zi1

Cette ligne sera donc bel et bien exploitée par la SLTC avec 4 R312 en heure de pointe, 2 en heure creuse. C'est l'UT Audibert qui récupèrera le bébé et qui va donc offrir au secteur Sud Est une nouvelle desserte avec une réelle amélioration de l'offre pour une zone qui souffrait d'une importante isolation (en remplacement des services de la ligne 54 "ZI Chassieu Mi-Plaine").

Ligne 26

A compter du 27/10, la LP prendra l'indice 26 et sera dans le même temps prolongée de Mermoz Pinel à Bachut. Un terminus partiel sera mis en place à Bron Aéroport ce qui promet une amélioration du service pour la desserte de Lionel Terray et de Porte des Alpes. Comme prévu elle sera exploitée par l'UT Les Pins. A noter que les codages billettiques et SIDV/SAE indiquent déjà le chiffre 26.

Ligne T1



Les travaux sur le Cours Charlemagne suivent leur cours avec le gros œuvre de déviation des réseaux souterrains (EDF, eau, égouts...). Les lignes venant du Sud (10, 14, 15, 88) connaissent d'importantes difficultés et sont donc souvent détournées par le quai des étroits (trajet ligne 63).

Comme on peut le constater, l'information aux arrêts est bonne et permet aux usagers de conserver une qualité de service et une desserte assurée.



La photo du mois



Le SC10 spécial "PRO VELO" lors d'une journée spécial dédiée au vélo dans le Val de Saône !

Le dossier technique

La signalétique



Nous allons ici vous présenter la signalétique du réseau TCL, comment la lire et la comprendre et parfois comment la déchiffrer

La signalétique du réseau bus



Les lignes urbaines à tarification TCL



Fond rouge, chiffres blancs, la ligne termine son service avant 21h

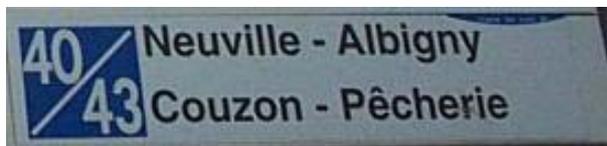


Ce logo la distingue de la 1^{ère}

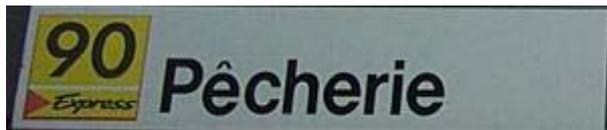
Fond rouge, chiffres blancs accompagnés du logo "Ligne de Nuit", la ligne prolonge son service après 21h



Fond bleu, chiffres blancs accompagnés du logo "Ligne de Nuit", la ligne à cet arrêt ne fonctionne qu'à partir de 21h



2 lignes groupées sur fond bleu accompagnées du logo "Ligne de Nuit", la ligne à cet arrêt ne fonctionne qu'à partir de 21h et effectue un trajet en boucle.



Fond jaune, chiffres noirs, la ligne est "Express".



Signalétique propre à la Navette Presqu'île.



Signalétique propre à la ligne 75 exploitée par Philibert



Fond bleu, chiffres et sigle JD jaunes accompagné du logo "Junior Direct", la ligne n'est accessible qu'aux scolaires.

TCL : Partout, pour tous, toutes les couleurs de la ville !

Les lignes départementales à tarification TCL



Logo des lignes départementales

Fond gris, chiffres noirs souligné de 3 couleurs accompagné du logo CAR du Conseil Général, la ligne départementale est accessible à tarification TCL à l'intérieur du Grand Lyon

Les lignes à statut spécifique:



Le trafic local (à l'intérieur du Grand Lyon) n'est pas autorisé.

Les lignes à tarification spécifique



Ligne non accessible aux clients TCL (arrêt Gare de Vaise)



Ligne à tarification spéciale non accessible aux clients TCL (arrêt Mermoz Pinel)



La même ligne mais avec la signalétique urbaine TCL , la ligne n'est pas accessible pour autant pour les clients TCL (arrêt Grange Blanche)



Encore une signalétique particulière. Ces 3 lignes sont en fait la ligne 171

Les contres exemples



Dans ce cas précis la signalétique en 100 porte à confusion, puisque la ligne ne sort pas du Grand Lyon.



Ici la ligne est départementale (logo "CAR" et ligne en "100") or elle est signalée comme une ligne urbaine (fond rouge). (arrêt Pont de Fontaines)



Signalétique ligne 175, cette ligne est à tarification spéciale et est non accessible aux clients TCL malgré la signalétique rouge qui porte à confusion.

Les insolites



Cette ligne fait bien partie du réseau TCL !



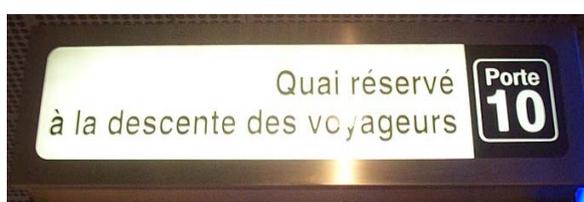
Cette erreur a été remarquée à Gorge de Loup, elle devrait être signalé comme une ligne express fond jaune chiffres noirs.



Le fond rouge pourrait laisser penser qu'il s'agit de la vraie ligne 78 qui relie Mermoz Pinel MD aux 7 chemins, mais c'est en fait la N78 !

**Signalétique spécifique rencontrée dans les centres d'échange
(ci-dessous à Gare de Vaise)**

Ligne	Destination	Porte	Ligne	Destination	Porte	Ligne	Destination	Porte
2	Croix - Rousse	12	2	Plateaux de St Rambert	1	43	Collonges - Neuville	4
31	Perrache	11	20	St Cyr-au-Mont d'Or	2	44	Duchère - Les Sources	5
36	Minguettes	13	21	Limonest Chasselay	4	89	Le Pérollier Porte de Lyon	4
44	Hotel de Ville	12	22	St Didier St Fortunat	3	89	Porte de Lyon	4
71	Route de St-Romain Collonges	13	31	St Rambert La Chaix	4	161 164	Villefranche sur Saône	4
92	Montée de Champagne Duchère	13	36	Duchère - Plateau	6	184	Trévoux Express	4



Signalisation par portes propre aux centres d'échanges de Perrache et Gare de Vaise

Différents types de poteaux d'arrêts



Poteau nouvelle génération équipé de VISULYS



Ancien poteau d'arrêt



Poteau temporaire



Poteau... fantôme !

La signalétique du réseau tramway



La signalétique en station



Indice de ligne (ici T1) et destination

Les stations de tramway

Les informations disponibles en station :



Plan Lyon Villeurbanne plan métro tram plan de quartier



Une station à quai central, ici Porte des Alpes

La signalétique du réseau métro



Totem station
ancienne
génération
(avant 1991)



Totem ligne D
(1991)



Totem
nouvelle
génération
(après 1997)

La signalisation dans les stations de métro



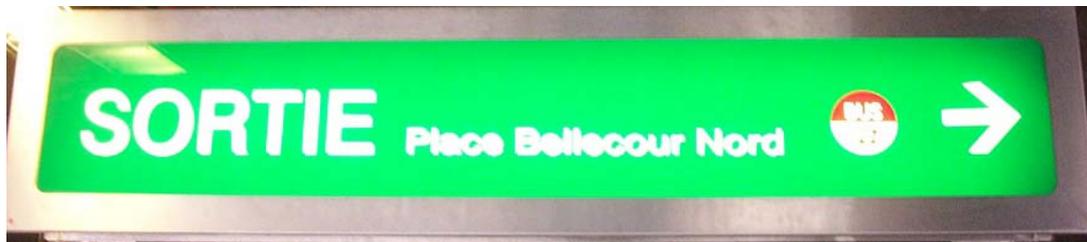
Signalisation d'entrée de station : nouvelle génération



Signalisation d'entrée de station : ancienne génération



Le fond jaune indique les correspondances dans les stations



Le fond vert indique les sorties



Panneau indicateur du noms de la station : nouvelle génération



Panneau de sortie avec indication des correspondances Bus

La vie du site

Depuis le 29 septembre 2004, une nouvelle rubrique est disponible sur le SNOTCL ! Elle permet d'informer les visiteurs du site des nouvelles de dernière minute qui concernent principalement l'exploitation du réseau (détournements, informations spéciales, info de dernière minute...). Le SNOTCL peut lui aussi vivre en temps réel !!

Le SNOTCL se modernise : le site est désormais accessible par le WAP, depuis votre téléphone portables. Avis aux amateurs de nouvelles technologies.

