

**Le  
Mag**



**du**

**SNOTCL**



**Numéro 8 – Janvier 2004**

***Avant d'entamer ce numéro,  
toute l'équipe du SNOTCL vous  
souhaite une excellente  
année 2004 !***

# *Le Mag du SNOTCL*

## SOMMAIRE

L'enquête du mois.....	p 4
Les brèves.....	p11
La photo du mois.....	p13
Le dossier coup de cœur.....	p14

Le mensuel du SNOTCL  
[www.snotcl.free.fr](http://www.snotcl.free.fr)

## ***L'enquête du mois :***

# ***Les agences commerciales TCL***

Le réseau TCL est maillé de 11 agences commerciales. Il existe cependant des "grandes" agences comme celle de la Part Dieu et Perrache et des "petites" agences comme à Vieux Lyon ou Grange Blanche.

Les agences sont généralement ouvertes toute la semaine de 7H30 à 18H30 sans interruption, à l'exception de certaines périodes (vacances scolaires : 9H/12H puis 13H45/17H ou le samedi 9H/12H puis 13H30/17H).

Les agences Gare de Vaise et Parilly sont uniquement ouvertes les 4 derniers jours du mois et 4 premiers jours du mois suivant, uniquement de 12H30 à 18H30. Ce sont des agences qui ont été créées afin de délester les agences classiques qui sont surchargées durant ces périodes.

Les agences commerciales, comme les distributeurs automatiques ou les dépositaires TCL, vendent tous les types de titres de transport. Elles rechargent les cartes Técély et vendent les tickets à l'unité ou en carnet à différents tarifs.

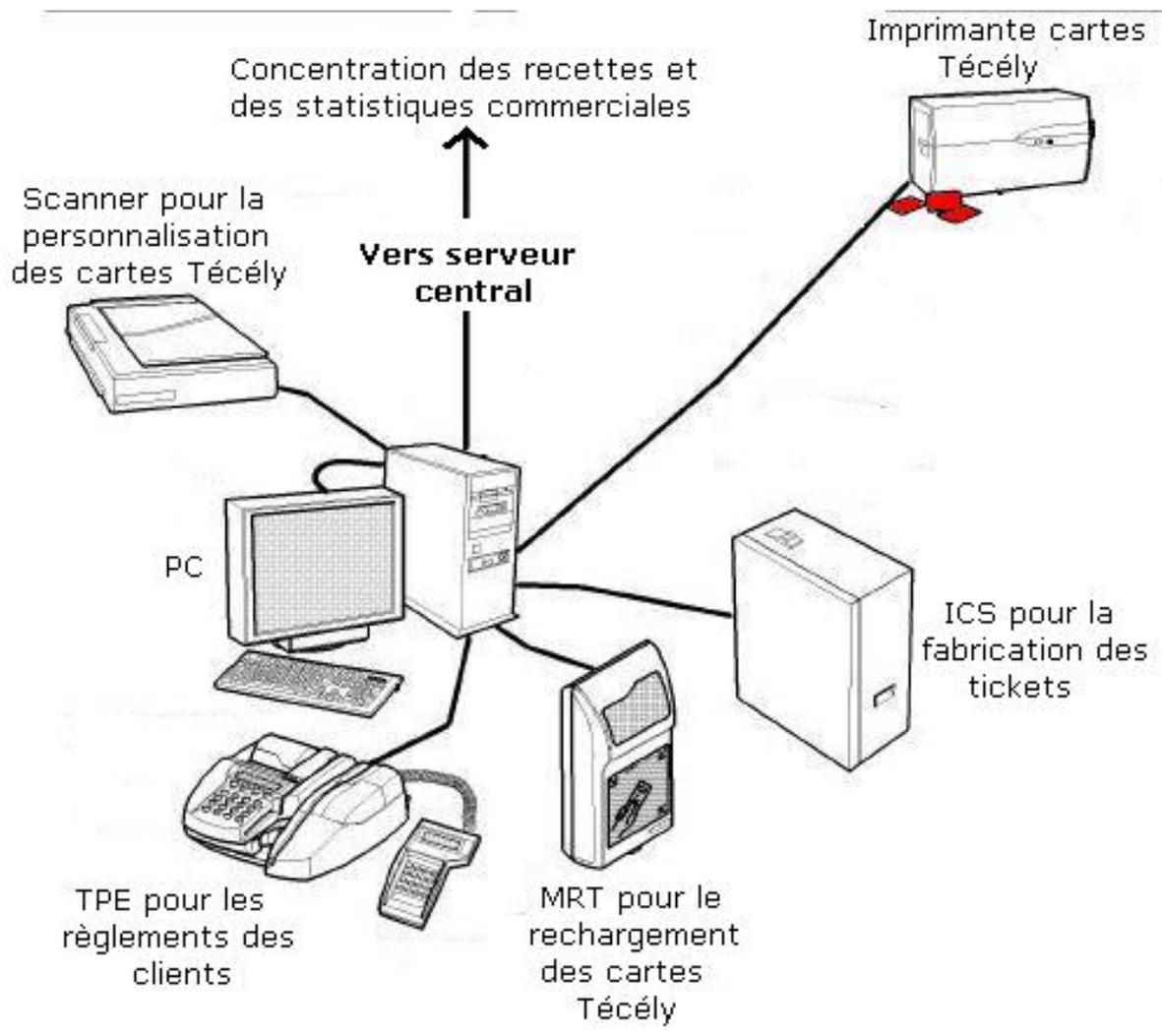
Les données issues des ventes de ces titres sont ensuite collectées par le logiciel de vente et retransmises durant la nuit suivante vers un serveur central situé à la Part Dieu.

Voici brièvement la description du matériel présent derrière les guichets d'une agence commerciale :

- un serveur d'agence qui collecte les données de vente
- une ICS (Imprimante Codeuse au Sol) qui est chargée d'encoder les tickets au bon tarif et de les découper (rouleau de ticket unique)
- un MRT (Module de Rechargement Télébillettique) : c'est lui qui envoie les ondes qui chargent la puce de la carte Técély.
- un TPE (Terminal de Paiement Electronique) : il permet l'encaissement des chèques et des CB
- un PC exploité sous Windows NT qui regroupe et connecte tout ces périphériques.

Tous les postes d'une agence sont ensuite reliés à une imprimante qui permet aux agents de fournir aux clients les feuilles de remboursement, les données de leur carte et de leur dossier s'ils les désirent ainsi que le versement de leur caisse.

Dans le back-office (bureau du responsable d'agence situé derrière les guichets), un ou deux autres postes permettent de prendre les versements des agents commerciaux, de recevoir les e-mails internes émanant de la direction ou des différents autres services (allô TCL, Relation Contrôle Clientèle, autre agence...) pour une information encore plus rapide.



Comme tout autre commerce, les agences commerciales TCL essaient au mieux de travailler toutes de la même façon, mais cette tâche est difficile. Une multitude de notes de service sont éditées chaque jour pour tenter de créer une cohérence de travail entre tous ces points de vente.

Au niveau du fonctionnement et du personnel des agences commerciales, des changements importants ont eu lieu depuis le mois de mai 2003 et ils ont radicalement changé la façon dont les agences fonctionnent.

Tout d'abord, chaque agence a un responsable propre, dénommé "animateur". Auparavant, les agences étaient regroupées par secteur géographique et gérées communément (Grange Blanche avec Parilly et Bonnevey ou encore Gorge de Loup avec Gare de Vaise, ou Perrache et Vieux Lyon...). Encore avant, toutes les agences de la ligne D étaient gérées ensemble mais la direction s'est vite rendue compte que ce type de gestion était beaucoup trop lourd et c'est à ce moment là que la division en plusieurs entités s'est opérée.

La gestion du personnel a également beaucoup évolué depuis le printemps dernier.

Auparavant, elle consistait en la présence d'agents titulaires qui travaillent tout au long de l'année, assistés d'agents intérimaires qui venaient en renfort durant les périodes d'affluence (fins de mois/débuts de mois, vacances d'été, rentrées scolaire et universitaire...).

Désormais, la direction a opté pour une solution bien moins coûteuse, mauvaise conjoncture oblige, en nommant certains agents titulaires dans

une agence, "agents volants". Ceux-ci sont donc amenés à "naviguer" d'une semaine à l'autre entre différentes agences, remplaçant ainsi le rôle des intérimaires dont l'utilisation est aujourd'hui limitée, essentiellement pour des raisons budgétaires.

Ne soyez donc pas étonnés si, lorsque vous vous rendez toujours dans la même agence, vous ne voyez jamais les mêmes têtes vous servir !

Rassurez vous, tous les agents commerciaux ont reçu la même formation et sont tous des gens très compétents et sympathiques !

Cette formation se déroule dans la gare routière de Perrache et dure une semaine. La 1ère moitié de la semaine est consacrée à la présentation de l'entreprise, du réseau et de son fonctionnement ainsi que des différents types de tarifs et de leur application. Durant la 2nde partie de la semaine, on s'attarde plus sur l'apprentissage du logiciel de vente d'ASCOM qui nécessite une bonne maîtrise de l'outil informatique si l'on ne veut pas se trouver largué dès les premières minutes de cours. Là encore, la formation est donnée par des agents commerciaux titulaires et "qualifiés", c'est-à-dire, autorisés à prendre les versements des caisses des agents titulaires "non qualifiés".

Le travail d'agent commercial est un travail stressant, surtout en période d'affluence comme lors de la rentrée des classes de septembre chaque année. Il existe pourtant un service de VPC (Vente Par Correspondance) efficace qui a fait ses preuves depuis plusieurs années mais les clients s'entêtent à vouloir attendre le dernier moment et à tous venir en même temps. Peut-être la société de transport ne communique-t-elle pas assez sur les différentes possibilités offertes pour s'abonner ou peut être les formalités à remplir sont-elles trop complexes et donc mal comprises par une grande partie de la population ?

En tout état de cause, si vous voulez éviter de vous énerver dans des files d'attente qui atteignent parfois 3 ou 4 heures, abonnez vos enfants dès la mi-juin ou faites le par correspondance. Si vous n'êtes pas scolaire, faites faire votre carte vers le milieu du mois avec votre réduction éventuelle et ensuite allez la charger dans les Points Services TCL (dépositaires) ou auprès des distributeurs automatiques (dans toutes les stations de métro, de tramway et dans les Parcs Relais TCL). Vous disposez donc de près de 550 points de vente pour acheter votre abonnement ou même vos tickets, sans être obligés de faire la queue pendant des heures chaque mois.

Cela ne pourra avoir qu'un effet bénéfique sur le travail effectué en agence commerciale. Les agents pourront ainsi mieux régler vos problèmes de SAV (Service Après Vente) et la qualité du service qui vous sera rendu en sera d'autant plus améliorée ! La normalisation "NF Service" prendra alors toute sa signification !

Pour conclure, l'évolution récente du fonctionnement interne et externe des agences commerciales TCL va dans le sens d'une meilleure répartition des personnes sur tous les points de vente afin d'améliorer la qualité du service rendu aux clients du réseau. La direction souhaite une meilleure rentabilisation des points de vente alternatifs que sont les Points Services et les distributeurs automatiques afin de délester les agences commerciales des tâches fastidieuses et répétitives qui n'apportent rien ou presque aux utilisateurs du réseau TCL.

Malheureusement, encore beaucoup de clients ne possèdent pas de carte bancaire ou ne font pas confiance aux points de vente alternatifs, à juste titre parfois... Les personnes âgées ou nouvellement lyonnaises préfèrent souvent les agences commerciales à ces points de vente et engorgent les guichets pour les personnes qui en ont véritablement besoin. C'est avec plaisir que nous les recevons mais c'est aussi avec regret que l'on s'aperçoit aussi que la qualité de service dans les agences commerciales n'est pas optimale à cause de tous ces petits dysfonctionnements.

Quelle est la meilleure solution ? Les agences à la parisienne avec 1 ou 2 guichets dans de nombreuses stations de métro ou une plus grande centralisation en quelques grosses agences commerciales capables de drainer plus de monde ?

Dans tous les cas, au moindre souci, n'hésitez pas à vous rendre dans une agence commerciale TCL, ou une personne compétente vous recevra avec le sourire !



Ci-contre : la magnifique agence Parilly sur la ligne D. Elle est située en surface et beaucoup de clients passent devant sans savoir qu'elle existe grâce à son allure d'Alcatraz...

# *Les brèves du réseau*

## **Les grèves :**

Le réseau a connu plusieurs grèves au cours de ces deux derniers mois. Le premier mouvement a fortement perturbé le réseau métro pendant la soirée du 8 décembre et le second touche encore le réseau tramway, uniquement à certaines heures de la journée (matin ou après-midi).

## **Ligne 4 :**

Elle récupère tous ses Cristalis

## **Ligne 44 :**

Suite à des travaux dans le secteur de la gare de Vaise, la ligne est exploitée en bus thermiques pour une durée indéterminée.

## **Lignes 3 et 19 :**

Le terminus « Hôtel de Ville » est déplacé rue de l'arbre sec en amont du terminus de la ligne 13 en raison de la suppression du couloir à contre-sens rue du Bât d'Argent pour cause de travaux.

## **Lignes 8, 182 et 185 :**

Ces lignes ont repris depuis le lundi 12 janvier leur itinéraire normal par le Cours Charlemagne.

**Rénovation :**

Tous les R 312 3400 sont sortis de rénovation, même la 3427 qui avait été sérieusement endommagée lors d'un grave accident avec un camion. Les Agora S série 2500 sont bien partis en rénovation, certains véhicules des lignes 8 et 29 étant partis aux ateliers centraux où sont effectuées ces rénovations.

**Suite des livraisons des Agora line 1300 :**

Comme il a été indiqué sur ce mag les lignes 32 et 59 ont bien reçu leurs nouveaux véhicules. Le dépôt de la Soie commence quant à lui à recevoir la suite de la série qui viendra remplacer les véhicules des lignes 52,56,57,67,81 et 95. Les Agora line 3700 des lignes 56 et 57 sont déjà partis en direction du dépôt de Vaise pour la ligne 44 (cf plus haut).

**A lire !**

Nous vous conseillons pour enrichir vos connaissances sur le réseau une excellente lecture :

« *Le train bleu* » disponible aux éditions du Cabri au prix de 45 €.

# *La photo du mois*



**Ça y est, c'est officiel, les Cristalis sont opérationnels ...**

**à St Etienne aussi !**

# *Le dossier coup de coeur*

## **LIGNES EPHEMERES**

### **LA LIGNE 92**

Le **14 octobre 1991** fut crée la ligne 92. Elle reliait Meyzieu grand large aux plantées en passant par le centre de la ville. Cette ligne à vocation de navette interne circulait en heures creuses uniquement à raison d'un départ toutes les 35 minutes.

Départs du grand large de 8h30 à 11h25 et de 14h à 16h55 du lundi au vendredi. Service assuré en R312.

Devant la faible fréquentation rencontrée un nouveau trajet est mis en place dès l'été 1992, ce nouveau trajet est en fait une boucle à double sens Grand Large / Le Carreau / Meyzieu centre / Meyzieu Ampère (quartier des Gadelles) / grand large.

Cette fois-ci elle ne circule que les mercredis et samedis de 8h30 à 12h15 et de 14h à 17h45 à raison d'un départ toutes les 30 à 35 minutes. La boucle est effectuée dans un sens puis dans l'autre.

***L'été 1993 voit sa suppression définitive.***



1<sup>er</sup> itinéraire de la 92 @document SLTC



second itinéraire de la 92 @document SLTC

## ***LA LIGNE 43***

Le **9 septembre 1991** fut créée la ligne 43. Elle reliait Charbonnières Gare à Marcy l'étoile par le parc Lacroix Laval et l'école vétérinaire. Cette ligne avait pour vocation de relier rapidement la gare de Charbonnières afin de créer une synergie bus/train. Elle complétait ainsi la ligne 5 qui se voyait confier la liaison Marcy/Vaise/Gorge de loup.

Elle circulait aux heures de pointes du matin, du midi et du soir à raison d'un départ toutes les heures environ du lundi au samedi. Le dimanche 6 départs étaient effectués depuis la Gare de Charbonnières.

Le service était affrété à la RSAR (actuelle RNA) et assuré par un minicar Renault Trouillet B110.

En été 1992 le secteur de Marcy est restructuré, la 5 est limitée à Tassin Combattants, une nouvelle ligne 98 assure la liaison directe Marcy/Gorge de loup. **La ligne 43 est alors supprimée.**



©photo collection Daniel Saillard



© document SLTC

## **LA LIGNE 87**

Nous sommes en **décembre 1988**. La ville de Bron est alors assez mal desservie le dimanche. En effet, les ligne 9, 52 et 81 ne circulent pas les dimanches et jours fériés ; restent donc les lignes 24 et 39. Mais cela ne suffit pas, il est donc décidé de créer une ligne inter-quartiers compensant les lignes 9, 52 et 81. Cette ligne aura un trajet en boucle avec pour point de départ le Bois de Parilly.

Elle dessert ensuite le quartier des UC à Parilly, le terminus de la 9 Bron Libération, le quartier des Essarts puis elle emprunte le boulevard Pinel pour rejoindre les Hôpitaux Est. Une fois arrivée devant l'hôpital Cardiologique elle rejoint la route de Genas, puis elle tourne à droite rue de la Pagère, passe devant l'église et le fort de Bron, et arrive enfin au Bois de Parilly après un trajet de 25 minutes.

Elle ne circulait que les dimanches et jours fériés de 8 heures à 19h30 à raison d'un départ toutes les 30 minutes. Le service était assuré par un SC10R du dépôt des Pins.

Devant une clientèle plus qu'absente la ligne est définitivement **supprimée à l'été 1989**.

