Relais Info Service

L'humain au coeur du réseau TCL !

7 mars 2013 : ouverture du RIS Gare de Vaise

DOSSIER DE PRESSE
Mars 2013

PARTOUT, POUR TOUS, IL Y A TCL

SYTRAL

CONTACTS PRESSE :
Keolis Lyon – Elodie Mijieux - 04 69 66 87 92 - 06 23 12 63 41 – emijieux@keolis-lyon.fr
Sytral – Olivia Dufour – 04 26 68 57 38 – 06 74 35 39 61 – dufour@sytral.fr

Préambule

Depuis de nombreuses années, le SYTRAL s'attèle au développement de **l'information voyageurs** pour permettre aux clients de mieux gérer leur temps et d'optimiser leurs déplacements sur le réseau TCL.

Conjointement au développement des outils liés à internet et aux nouvelles technologies offrant **l'information en temps réel** par le biais des panneaux d'affichage dynamique, des flashcodes aux arrêts de bus ou encore des alertes trafic SMS, **TCL SYTRAL lance aujourd'hui le concept des Relais Info Service (RIS).**

Ces kiosques d'information destinés à informer, orienter et apporter une assistance aux voyageurs du réseau viennent compléter et renforcer le dispositif d'information des voyageurs en plaçant **l'humain au cœur du service.**

Les 900 000 voyageurs qui, chaque jour, transitent par les pôles d'échanges pourront compter sur l'aide des agents d'accueil et d'information des RIS afin d'optimiser leurs déplacements.

CONTACTS PRESSE :
Keolis Lyon – Elodie Mijieux - 04 69 66 87 92 - 06 23 12 63 41 – emijieux@keolis-lyon.fr
Sytral – Olivia Dufour – 04 26 68 57 38 – 06 74 35 39 61 – dufour@sytral.fr

Les Relais Info Service TCL

Les Relais Info Service (RIS) sont des kiosques exclusivement dédiés à l'information voyageurs.

Le premier a ouvert ses portes, le jeudi 7 mars 2013, à la station Gare de Vaise.

D'ici la fin de l'année 2014, TCL SYTRAL prévoit d'implanter 8 nouveaux RIS dans les principaux pôles d'échanges de l'agglomération ou au cœur de secteurs très fréquentés.

- **Part Dieu** (mai 2013) – un RIS devant le centre commercial, boulevard Vivier Merle, le second à la sortie de la Gare SNCF côté Villette.
- **Gare de Vénissieux,** (mai 2013).
- **Laurent Bonnevay** (décembre 2013).
- **Gare d'Oullins,** (décembre 2013), au sein du futur pôle multimodal qui ouvrira avec l'arrivée du métro B.
- **Bellecour,** (fin 2013) au sein de l'Office de Tourisme, à l'image du RIS St Jean déjà ouvert en partenariat avec l'Office de Tourisme en juin 2012, dans l'ancienne agence commerciale TCL située à St Jean.
- **Jean Macé,** (en 2014).
- **Croix Rousse :** l'espace d'accueil et d'information TCL ouvert depuis juin 2012 au rez-de-chaussée de la Mairie du 4ème sera transformé en Relais Info Service.

Tous ces nouveaux points d'information seront ouverts du lundi au vendredi de 7h à 20h30 et le samedi de 9h à 20h30. En fonction de leurs lieux d'implantation et des événements à proximité, certains RIS pourront ouvrir le dimanche.

CONTACTS PRESSE :
Keolis Lyon – Elodie Mijieux - 04 69 66 87 92 - 06 23 12 63 41 – emijieux@keolis-lyon.fr
Sytral – Olivia Dufour – 04 26 68 57 38 – 06 74 35 39 61 – dufour@sytral.fr

Un accompagnement personnalisé

Les RIS seront tenus par 1 à 2 agents d'accueil et d'information, selon les tranches horaires, dont les missions ont pour dénominateur commun le **service :**

- **Orientation et information** des voyageurs au cours de leurs déplacements (seulement près de 50% des clients se sentent capables de se déplacer facilement en dehors d'un trajet habituel).
- **Assistance dans la résolution de difficultés** rencontrées au cours de leurs trajets (carte Técély qui ne fonctionne plus, objet perdu, aide à l'utilisation d'un distributeur, etc.).
- **Aide aux personnes en situation de handicap**.
- **Recherche d'itinéraire personnalisée** avec possibilité de l'imprimer
- **Horaires** de passage en temps réel.
- **Informations et aide** sur les démarches à suivre en cas de perte de la carte Técély (accès à la base de données clients).
- **Lecture de carte Técély** et de son contenu.

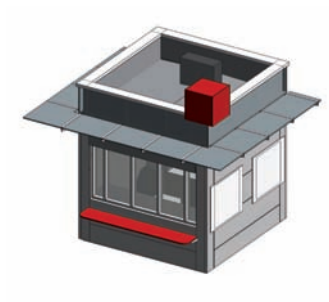
Des qualités et des compétences spécifiques

Les agents d'accueil et d'information des RIS apportent une aide personnalisée aux clients du réseau. Ils porteront la même tenue TCL que les agents commerciaux.

Les missions qui leur sont confiées nécessitent des compétences précises : qualités d'empathie, goût du contact, capacité d'écoute du client, réactivité, capacité à fournir des réponses rapides, précises et adaptées, connaissance parfaite du réseau.

14 personnes ont déjà été recrutées, principalement par le biais de la mobilité interne. Keolis Lyon a également recruté deux AMIS (Accueil, Médiation, Information, Service) qui, au terme de leur parcours d'insertion chez Médialys, sont désormais salariés du réseau TCL.

Une architecture adaptée



De par leur conception architecturale, ces kiosques de 3 mètres par 3 aux couleurs du réseau TCL, sont particulièrement visibles. Ils ne nécessitent pas de permis de construire et disposent de l'espace nécessaire pour accueillir les outils permettant de répondre aux demandes de tous les voyageurs du réseau : ordinateur avec connexion à internet, imprimante couleur, lecteur de carte Técély, plans du réseau et fiches horaires des lignes passant à proximité du RIS.

Les agents d'accueil disposent également d'une application informatique leur permettant d'être en relation permanente avec les différents PC pour proposer aux clients une information fiable et en temps réel en cas de perturbation du réseau.

CONTACTS PRESSE :
Keolis Lyon – Elodie Mijieux - 04 69 66 87 92 - 06 23 12 63 41 – emijieux@keolis-lyon.fr
Sytral – Olivia Dufour – 04 26 68 57 38 – 06 74 35 39 61 – dufour@sytral.fr

Le RIS Gare de Vaise

Avec 2 parcs relais à proximité, une gare TER, la ligne D du métro, et 18 lignes de bus, le pôle multimodal de Gare de Vaise voit quotidiennement passer près de 50 000 voyageurs.

Françoise, Juan et François, les agents d'accueil et d'information de ce nouveau lieu, sont désormais à l'écoute des voyageurs et leur apportent l'aide nécessaire pour les accompagner dans leurs déplacements.

La société Fontbonne, basée à Décines, a fabriqué, installé et aménagé le RIS Gare de Vaise pour un montant de 80 000 €.

CONTACTS PRESSE :
Keolis Lyon – Elodie Mijieux - 04 69 66 87 92 - 06 23 12 63 41 – emijieux@keolis-lyon.fr
Sytral – Olivia Dufour – 04 26 68 57 38 – 06 74 35 39 61 – dufour@sytral.fr

L'information voyageurs, au cœur des priorités du SYTRAL

Les Relais Info Service viennent compléter et renforcer le dispositif d'information voyageurs initié depuis plus de 10 ans par le SYTRAL. Au fil des années, de nombreux outils ont été déployés afin de permettre aux voyageurs de mieux gérer leur temps et d'optimiser leurs déplacements :

- **Panneaux d'affichage dynamique** déployés dans le métro, le tramway et aux arrêts des lignes de bus fortes, pour informer les clients du temps d'attente avant le passage des deux prochains véhicules.
- **Ecrans d'information multimodale.** Depuis 2011, TCL déploie progressivement 80 écrans d'information dans les pôles multimodaux affichant les temps d'attente des lignes à proximité et les éventuelles perturbations en cours.
- **Allô TCL** (04 26 10 12 12) : du lundi au samedi dès 5h du matin et jusqu'à 0h30, et de 6h à 0h30 le dimanche, une équipe d'une quinzaine de personnes se relaie pour répondre à toutes les questions relatives au réseau. **Le réseau TCL est le seul réseau de transport public de voyageurs en France à offrir un service** avec une telle amplitude horaire.
- **Alerte trafic SMS :** depuis mars 2011, TCL propose à ses 380 000 abonnés un service gratuit d'alerte SMS sur 5 lignes de leur choix.
- **Nouvelles versions de www.tcl.fr et du site mobile** qui proposent une information plus lisible et facile d'accès, enregistrent plus de 60 000 connexions par jour.
- **Flashcodes :** déployés aux 4 500 arrêts de bus depuis avril 2012, ils permettent aux clients de connaître l'horaire de passage de leurs prochains bus en temps réel.
- **Appli IPhone et Android,** le réseau TCL est désormais à portée de main des détenteurs de Smartphones.

CONTACTS PRESSE :
Keolis Lyon – Elodie Mijieux - 04 69 66 87 92 - 06 23 12 63 41 – emijieux@keolis-lyon.fr
Sytral – Olivia Dufour – 04 26 68 57 38 – 06 74 35 39 61 – dufour@sytral.fr