



syndicat mixte des transports
pour le Rhône et l'agglomération lyonnaise

SYTRAL

dossier de presse

L'information des voyageurs : *une priorité pour le SYTRAL*



Mardi 31 août 2010

Contact Presse :

Elodie Billard ■ Tél. 04 26 68 57 38 / 06 74 35 39 61 ■ billard@sytral.fr

Sommaire

1. La cartographie interactive : une information voyageur dynamique et innovante

2. IDV métro : l'information en temps réel en station

3. Flash code aux arrêts : horaires et plans des lignes accessibles en temps réel sur un téléphone portable

4. Visulys : fiabilisation de l'information en temps réel aux arrêts de bus

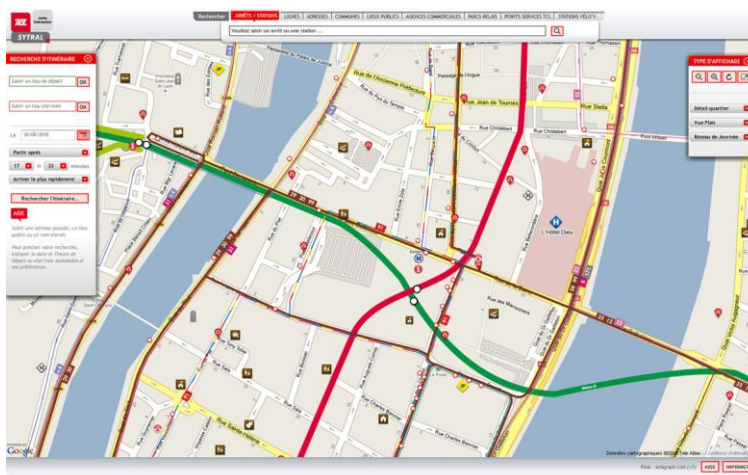
5. Service SMS : une information en temps réel en cas de situation perturbée

Mettre le client au cœur du réseau, faire en sorte que chacun puisse accéder facilement aux informations dont il a besoin, telle est la priorité du SYTRAL.
Dans le cadre du renouvellement du contrat de délégation de service public, le SYTRAL et le délégataire développent de nouveaux outils d'information.

**« J'habite dans l'ouest lyonnais,
je dois aller à La Part-Dieu
mais je ne veux pas y aller en voiture :
comment je fais ? »**

1 - La cartographie interactive : une information voyageur dynamique et innovante

Basée sur un fond cartographique « Google Maps », une carte interactive de l'agglomération est actuellement en test sur le site web tcl.fr. Elle a pour but de simplifier les déplacements des clients du point de départ au point d'arrivée, en délivrant une information plus facile d'accès et plus dynamique sur l'ensemble du réseau TCL : itinéraires des lignes de bus et positionnement des arrêts, stations de métro et de tramway, parcs relais, agences commerciales, ... Une fonction zoom a été développée pour affiner la recherche. De quoi simplifier la vie des clients ...



www.tcl.fr

Pour planifier son déplacement le voyageur a aujourd'hui accès via www.tcl.fr à un certain nombre d'outils :

- ⇒ outil de recherche d'itinéraire par saisie d'adresse, de point d'arrêt ou de lieu sur le site www.tcl.fr
- ⇒ outil de recherche d'horaires sur le site www.tcl.fr
- ⇒ plans pdf sur le site www.tcl.fr
- ⇒ information textuelle sur les parcs relais, les agences commerciales
- ⇒ information sur les tarifs
- ⇒ information sur l'accessibilité du réseau
- ⇒ etc..

Plusieurs besoins du client ne sont aujourd'hui pas couverts par ces services :

- ⇒ l'accès à des plans de quartier détaillés, avec le positionnement des points d'arrêts, stations, et lieux d'intérêts sur la voirie
- ⇒ l'accès par la carte à la recherche d'une commune, d'une ligne, d'une agence commerciale, d'un parc relais, mais aussi des points services TCL ainsi que des stations vélo'v
- ⇒ la visualisation d'un itinéraire sur une carte, en « point à point » avec un rendu cartographique de la marche à pied jusqu'à son point de transport

Le développement de la cartographie interactive doit permettre d'une part de répondre à ces nouveaux besoins et d'autre part de proposer un outil innovant qui permette de fidéliser les voyageurs.

On entend par cartographie interactive le couplage entre :

- ⇒ une carte (fond de carte et ses informations associées),
- ⇒ des possibilités de navigation (déplacements, zooms, clics) dans la carte
- ⇒ des services associés (accès à des horaires, des itinéraires, des informations sur un lieu, etc.)

Choix de l'approche géographique « google maps » :

L'approche géographique sur fond cartographique « Google Maps » est retenue compte tenu des possibilités d'interactivité, des facilités de mises à jour de contenu et de l'essor de cette approche d'une manière générale sur les sites d'information.

Google Maps offre l'avantage d'avoir des fonds de cartes dynamiques et unanimement utilisés. Seul petit inconvénient, nous ne sommes pas maîtres de tous les éléments figurant sur la carte, et notamment des étiquettes de voies et autoroutes.

4 niveaux de zooms (échelles) différents permettant une déclinaison des services à proposer sont définis : le niveau « agglomération », le niveau « commune », le niveau « quartier » et le niveau « détail quartier ».

« Attendre entre 2 correspondances d'accord, mais combien de temps ? »

2 - IDV métro : l'information en temps réel en station

Puisque le temps d'attente est inévitable dans les transports en commun, il est important d'informer les voyageurs de ce temps d'attente. Le SYTRAL a donc décidé de développer **IDV METRO, un système d'information dynamique des voyageurs en temps réel pour le métro et le funiculaire.**

Ce dispositif, actuellement en test sur la ligne D du métro, vient compléter les systèmes Visulys des arrêts de bus et les bornes d'information en temps réel du tramway. Le système IDV METRO sera étendu aux deux lignes de funiculaire d'ici fin 2010 et sur les lignes A, B et C du métro au premier trimestre 2011.

Avec **118 panneaux déployés** sur le réseau de transport sous-terrain, IDV METRO représente un budget de près de 3,5 millions d'euros. Ces panneaux permettront aux usagers de **savoir en temps réel le temps d'attente pour les deux prochaines rames**, leur permettant ainsi d'évaluer leur temps de parcours ou de se replier sur un autre mode. 94 de ces panneaux sont installés sur les quais de métro et 16 dans les couloirs de correspondance des pôles d'échange. Les panneaux lumineux déjà installés dans les couloirs de métro seront eux aussi raccordés au système.

En plus de l'information en situation normale, IDV METRO permettra de fournir une information pertinente sur l'ensemble des perturbations du réseau sous-terrain. Les panneaux indiqueront les **raisons des perturbations du trafic**, ainsi que les **prévisions de reprise**. Ce système intelligent sera à même de n'afficher les **messages de perturbations que sur les panneaux des stations affectées** par les perturbations. Le système ciblera les stations selon deux critères : le délai de reprise du trafic et le temps pour les voyageurs d'arriver sur la zone de perturbations. Par exemple, un client sur la ligne D sera informé des perturbations sur la ligne A et B dès lors qu'en correspondance il risque de rencontrer des difficultés sur son parcours. De même, en cas de terminus temporaire pour cause d'incident en bout de ligne, le nom du terminus temporaire de la ligne s'affichera automatiquement sur tous les panneaux, sauf si les prévisions de reprise sont inférieures au temps que l'utilisateur mettra pour arriver sur la zone.

Ce système géolocalisé permet une information pertinente sur chaque panneau et de manière totalement automatique, permettant un gain de temps pour les régulateurs des postes de contrôle pour gérer le problème affectant le réseau.

Comment ça marche ?

Les lignes sont équipées de postes de commande et de contrôle appelés PCC. Ces postes de contrôle diffusent, en permanence, des informations relatives à la gestion du trafic, aux délais d'attente, aux perturbations ... Ces PCC seront tous équipés de modules qui retransmettront à un serveur appelé IDV METRO les informations utiles aux voyageurs. Le

serveur se chargera de la sélection des panneaux auxquels transmettre les informations recueillies.

Cette architecture informatique complexe a nécessité plusieurs mois de tests et d'expérimentation afin de proposer une offre fiable et complète qui répondent aux attentes du client.

Ergonomie et accessibilité

Luminosité, visibilité, lisibilité ... Tous ces paramètres ont été pris en compte pour l'élaboration des panneaux et la diffusion des messages. L'ergonomie de ce système a été pensée pour permettre que l'information soit visible de tous et partout, où que l'utilisateur se trouve. La taille de caractère, la police, les interlignes, les couleurs ... Tout a été pris en compte.

Le système **IDV METRO permettra aux personnes mal ou non-voyantes d'obtenir une synthèse vocale de l'information écrite sur le panneau** via le système Bluetooth de leur téléphone mobile. Le Bluetooth, disponible sur l'immense majorité des téléphones mobiles, présente deux avantages majeurs : sa portée (20 à 30 mètres) et sa gratuité. Ainsi, le projet IDV METRO bénéficie à tous, en totale conformité avec les dispositions de la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des chances.

IDV METRO sera donc un système adapté à toutes les situations, normales ou perturbées, qui offrira une information claire aux voyageurs. Il complètera l'offre d'information dynamique déjà proposée sur les arrêts de bus (système Visulys) et sur les bornes dans les stations de tramway.

3 - Flash code aux arrêts : horaires et plans des lignes accessibles en temps réel sur un téléphone portable

Aujourd'hui, près de 90% des personnes disposent d'un téléphone portable et le nombre d'abonnements internet est en augmentation. **Obtenir toutes les informations sur une ligne via son téléphone mobile** est désormais possible grâce aux nouvelles technologies.

Ainsi, il est prévu d'installer courant 2011 sur chaque arrêt des codes barres en deux dimensions. **Ces codes barres permettront**, une fois photographiés et analysés par une application préinstallée, **de connaître les horaires en temps réel ou encore le plan de situation à l'arrêt concerné.**

D'autres applications pour téléphone mobile seront également développées courant 2011, comme la mise en place d'un site WAP dédié, rendant « totalement mobiles » les principaux services disponibles sur le site WEB (information générale sur le réseau, recherche d'horaires et d'itinéraires, information temps réel d'attente, information sur les perturbations, ...).

4 - Visulys : fiabilisation de l'information en temps réel aux arrêts de bus

Mis en service en 2000, le service VISULYS permet une **information en temps réel aux arrêts de bus les plus fréquentés**. Le système informe les voyageurs des temps d'attente des deux prochains bus et des perturbations inopinées du réseau. Aujourd'hui, plus de **550 bornes** sont installées sur les arrêts de bus.

Au fur et à mesure de l'évolution du réseau, ce système complexe basé sur le repérage par GPS de l'ensemble des véhicules du réseau et sur l'estimation des temps d'attente prenant en compte les perturbations, a connu plusieurs problèmes de fiabilité. Un plan d'amélioration a été entrepris depuis un an sur l'ensemble de la chaîne d'information de ce système, qui se terminera fin septembre 2010.

Les bornes d'information aux arrêts afficheront désormais un **temps d'attente fiabilisé, uniquement basé sur l'estimation réelle d'arrivée** (alors que jusqu'à présent les bornes « basculaient » sur le temps théorique des fiches horaires dès qu'un incident rendait « invisible » le prochain bus, occasionnant des sauts de la durée d'attente affichée intempestifs).

Les horaires théoriques restent disponibles à tout instant sous la forme de fiches horaires affichées aux arrêts.

En complément sur le mode bus, les annonces sonores des prochains arrêts à l'intérieur des véhicules (par synthèse vocale) sont en cours de rénovation et fiabilisation dans l'ensemble des véhicules, pour la même échéance de fin septembre 2010.

*« Ma ligne de tramway a un problème technique...
mais comment je peux le savoir avant de partir? »*

5 - Service SMS : une information en temps réel en cas de situation perturbée

Le SYTRAL, qui souhaite instaurer une relation de confiance avec les voyageurs empruntant le réseau de l'agglomération, a décidé la mise en place d'un **service gratuit de diffusion de SMS en situation perturbée** à tous les abonnés qui le souhaitent (au printemps 2010).

Ainsi, ils pourront s'inscrire au service d'alerte en choisissant jusqu'à 4 lignes du réseau et les jours auxquels ils souhaitent recevoir les messages.