

# DOSSIER DE PRESSE

Avril 2012

OPTIMISER LA MOBILITE QUOTIDIENNE ET LA LIBERTE  
DE MOUVEMENT DES VOYAGEURS SUR LE RESEAU TCL

## CONTACTS PRESSE

SYTRAL - Olivia DUFOUR – 04 26 68 57 38 / 06 74 35 39 61 – [dufour@sytral.fr](mailto:dufour@sytral.fr)

KEOLIS LYON - Elodie MIJIEUX - 04 69 66 87 92 - [emijieux@keolis-lyon.fr](mailto:emijieux@keolis-lyon.fr)



# SOMMAIRE

EDITO

## I – LE SITE INTERNET TCL.FR

- Les nouvelles fonctionnalités
- Les fonctionnalités améliorées
- Le site mobile

## II – LES NOUVEAUX OUTILS D'INFORMATION EN TEMPS REEL

- Flashcode
- Widget

## III – TCL SUR LES RESEAUX SOCIAUX

- Facebook
- Twitter



# EDITO

La qualité de l'information proposée aux voyageurs a toujours été une priorité constante du réseau TCL et du SYTRAL. Elle est tout aussi fondamentale que la qualité de l'offre pour séduire et fidéliser nos clients.

Il y a plus de 10 ans, nous innovons en lançant Visulys, le projet d'information dynamique aux arrêts de bus. Les technologies et les attentes évoluent, nous les suivons attentivement.

A l'heure des technologies numériques et de leur utilisation en situation de mobilité, nous sommes heureux de présenter les outils qui faciliteront la vie de nos voyageurs.

D'abord Tcl.fr, le principal média d'information du réseau consulté par 40 000 personnes chaque jour, fait peau neuve et propose de nouvelles fonctionnalités notamment des recherches plus faciles et personnalisées...

L'information en temps réel est un enjeu primordial pour nos clients. Depuis peu, un « flashcode » est disponible sur les 4 500 arrêts de bus du réseau TCL. Et votre « smartphone » vous indique les prochains passages !

Par ailleurs, le « widget » vous est proposé pour installation sur votre ordinateur. Là aussi, l'info en temps réel vous permet d'optimiser vos déplacements.

Enfin, le réseau est présent sur les réseaux sociaux, ce qui augure de nouvelles formes de communication pour l'avenir.

Plus que jamais TCL et SYTRAL se positionnent comme un acteur de la mobilité nouvelle génération !

Je vous souhaite une bonne lecture de ce dossier.

**BERNARD RIVALTA**



# I – LE SITE INTERNET



Le site tcl.fr a été repensé pour répondre à l'évolution du réseau et de son offre, ainsi qu'à la demande croissante d'information. Avec ses 40 000 visiteurs quotidiens, le site méritait par ailleurs un hébergement sur un serveur garantissant une haute disponibilité assurant une charge de consultation maximum. Cette nouvelle version, qui propose de nouvelles fonctionnalités et des améliorations notoires, est plus ergonomique, intuitive et rapide d'utilisation.

Sa nouvelle charte, ses pictogrammes colorés et son dynamisme graphique qui rendent la lecture plus agréable et la navigation plus simple, sont en adéquation avec la signalétique du réseau.

Plus complet et transversal, le site donne également des informations sur les grands projets du SYTRAL et le développement du réseau.

The screenshot displays the TCL.fr website interface. At the top, there are navigation links for 'ESPACE EMPLOI', 'ESPACE ENTREPRISE', and 'ESPACE PRESSE'. The main header features the TCL logo and the slogan '> PARTOUT, POUR TOUS, IL Y A TCL'. Below this is a secondary navigation bar with 'SYTRAL' and links for 'ACCUEIL', 'DÉCOUVRIR TCL', 'ME DÉPLACER', and 'TARIFS ET ABONNEMENT'. A search bar is located on the right. The main content area includes a large promotional banner for 'LES NUITS de fourvière' festival, with text indicating dates from June 5 to July 31, 2012. To the right of the banner is a section titled 'L'ACTU DU RÉSEAU' with a short article about guided tours. Below the banner is a 'MON ITINERAIRE' section with a search form for departure and arrival, and a 'Rechercher' button. The footer contains three columns: 'ALLO TCL' with the phone number 04 26 10 12 12, 'NOUS CONTACTER' with a contact link, and 'INFOS' with links to FAQ, legal mentions, and site plan. A 'HAUT' button is also present in the footer.



## LES NOUVELLES FONCTIONNALITES

Véritable portail menant à toutes les fonctionnalités du site, **la page d'accueil** propose désormais un **carrousel** faisant défiler informations et actualités du réseau, aux côtés des bons plans et offres liées aux partenariats majoritairement culturels.

Un encart **Services** regroupant les pictogrammes correspondant aux fonctionnalités les plus utilisées aujourd'hui apparaît sur toutes les pages du site. Il est ainsi possible d'accéder rapidement à tout moment aux rubriques : infos trafic, horaires, cartographie interactive, plans du réseau, alertes accessibilité, paiement des amendes.

La personnalisation de l'information est une des avancées majeures du nouveau tcl.fr.

Dans l'onglet *découvrir tcl*, il est aujourd'hui possible de **localiser** toutes les lignes situées à proximité de l'endroit où l'on se trouve ; en renseignant le champ adresse, le site propose les différentes lignes de métro, tramway et bus passant à proximité. Une autre recherche permet également de localiser les points de vente les plus proches (agences commerciales, points services, distributeurs automatiques, guichets automatiques de banques) et de les situer sur un plan.

Disponibles dans la rubrique *Me déplacer*, **les fiches lignes** proposent la fréquence et le schéma de la ligne. Classées par mode de transport, elles apportent également des informations complémentaires comme les parcs relais à proximité, info trafic, etc. La fiche horaire de la ligne reste téléchargeable au format PDF.



L'outil personnalisable **Mon TCL**, qui proposait alors de recevoir les alertes info trafic du réseau, offre désormais la possibilité de mémoriser jusqu'à 5 trajets dans ses favoris et s'inscrire à des newsletters pour rester informé de la vie du réseau.



**Des flux RSS** font leur apparition dans les rubriques *info trafic* et *actualités TCL*, offrant la possibilité au visiteur d'être tenu informé des nouveaux contenus du site sans avoir à les demander.



Afin de rendre la ville plus facile, **les plans des pôles d'échanges en 3D** complètent les plans du réseau permettant de se repérer plus facilement. Tous les plans du réseau sont disponibles directement grâce au pictogramme plans.

Enfin, les nombreux touristes de passage dans l'agglomération lyonnaise utilisant fréquemment les transports en commun, tcl.fr est aujourd'hui également disponible en anglais et espagnol, en attendant les versions allemande et italienne prochainement proposées.



## LES FONCTIONNALITES AMELIOREES



**Le calcul d'itinéraires** est simplifié et plus rapide grâce au complément automatique de la Saisie. Après avoir mentionné les points de départ et d'arrivée, le résultat de la recherche propose directement l'itinéraire le plus rapide. Il est ensuite possible d'affiner la recherche en fonction de l'horaire, de la date du déplacement, du choix du mode de transport ou encore en évitant les correspondances. A chaque recherche, TCL propose un bilan de la consommation carbone sur l'itinéraire en le comparant à la consommation voiture. Il est également proposé d'ajouter l'itinéraire à ses favoris afin d'y avoir accès directement lors des prochaines connexions.



**L'accessibilité** du réseau étant une priorité, le site intègre désormais toutes les informations concernant la disponibilité des équipements (ascenseurs et escaliers mécaniques), via le pictogramme vert. Il est également possible d'intégrer le critère d'accessibilité dans sa recherche d'itinéraire en sélectionnant '*Je souhaite privilégier l'accessibilité du réseau*'.

## LE SITE MOBILE



Le site internet mobile **m.tcl.fr**, a également été entièrement refondu de façon à optimiser l'affichage et la consultation sur mobile. La navigation simplifiée est adaptée au mode de consultation en situation de mobilité.

### Les services suivants sont disponibles :

- Calcul d'itinéraire
- Consultation des horaires
- Infos trafic
- Tarifs
- Plan du réseau
- Accès à MonTCL

### m.tcl.fr propose également de nouvelles fonctionnalités :

- Information sur la disponibilité des équipements
- Itinéraires accessibles
- Localisation d'un point d'arrêt (sur google maps) depuis la fiche itinéraire

## II – LES NOUVEAUX OUTILS D'INFORMATION EN TEMPS REEL



Depuis quelques années, le développement des outils permettant de communiquer de l'information en temps réel a fait ses preuves et se développe sur le réseau TCL. Installés dans les stations de métro, sur l'ensemble du réseau tramway et aux principaux arrêts de bus de l'agglomération, les panneaux d'affichages dynamiques informent sur le temps d'attente estimé des premier et second véhicules à l'approche. Un service aujourd'hui devenu incontournable pour les voyageurs du réseau qui, depuis mi-avril, découvrent des **FLASHCODE**, déployés sur les 4500 arrêts de bus de l'agglomération.

Présents sur les fiches horaires affichées à tous les arrêts de bus, ces petits pictogrammes noir et blanc, viennent compléter l'offre des bornes Visulys déjà placées aux arrêts les plus fréquentés. Les utilisateurs munis d'un Smartphone et ayant téléchargé l'application permettant la lecture des flashcode, peuvent désormais bénéficier de ce nouveau service d'information en temps réel. Après avoir scanné le flashcode, les horaires des prochains passages des lignes desservant l'arrêt auquel il se situe, seront instantanément affichés.



Capture d'écran smartphone

Ce nouvel outil propose une fonctionnalité plus avancée encore : la sauvegarde des données. Chaque arrêt déjà flashé peut ainsi être ajouté à une liste de « favoris ». Il aura ensuite la possibilité de consulter, en réactualisant la page, quelque soit l'endroit où il se trouve, les horaires de passages des prochains véhicules de ses « favoris ». Le système de flashcode mis en place sur le réseau des TCL offre ainsi une grande liberté au voyageur, ainsi qu'un réel confort en termes de gestion de temps puisque aujourd'hui, 100% du réseau est équipé d'outils transmettant l'information en temps réel.

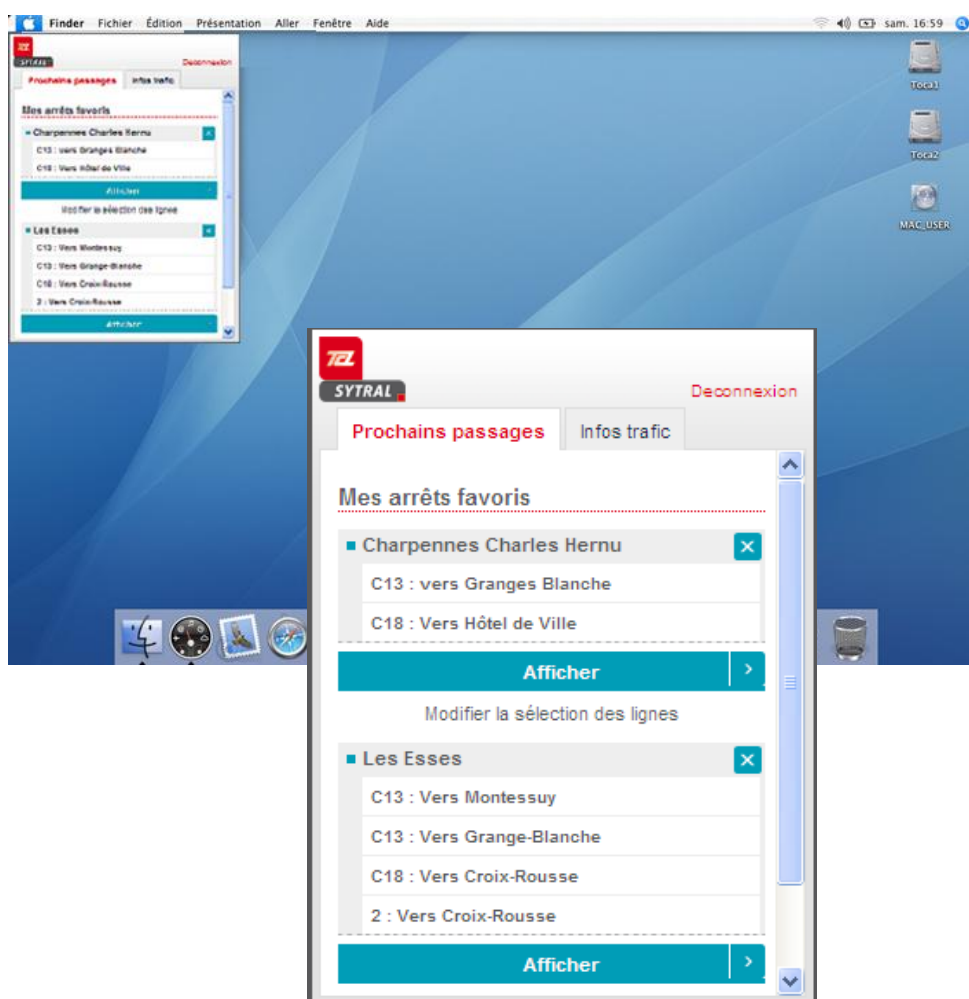
### L'information en temps réel, comment ça marche ?

Tous les véhicules sont équipés de GPS qui transmettent leurs données de localisation au SAE (système d'aide à l'exploitation). Réactualisées toutes les 20 secondes, elles tiennent compte des conditions de circulation. Après un calcul instantané et automatisé, les informations sur le temps d'attente aux arrêts de l'agglomération sont disponibles et automatiquement affichées sur les panneaux d'information dynamiques. En cas de situation de perturbée inopinée ou prévue à l'avance, l'information en temps réel émane de la cellule d'information voyageurs - CIV, une équipe de 15 personnes, qui fonctionne, comme le réseau, de 5h à minuit.



Autre nouveauté interactive, le **WIDGET TCL**. Cet outil permet aux voyageurs qui ne possèdent pas de Smartphone et à tous ceux qui le souhaitent, d'avoir accès aux horaires de passages en temps réel depuis leur ordinateur. Une fois cette micro application installée sur le bureau de son Mac ou PC, l'utilisateur crée un compte ou renseigne ses informations de connexion « MontTCL ». Il peut ensuite personnaliser l'outil en renseignant les lignes et arrêts qui l'intéressent, les mémoriser dans une liste de favoris et ainsi, avoir un accès permanent aux horaires en temps réel. L'information trafic liée à ces lignes et arrêts sera également communiquée par le biais du WIDGET.

**Ce nouvel outil personnalisable** est disponible en téléchargement depuis le site [tcl.fr](http://tcl.fr). Toutes les étapes de son installation et de son fonctionnement y sont expliquées.





### III – TCL SUR LES RESEAUX SOCIAUX



Après la création de la page Campus qui compte aujourd’hui 1428 fans, le SYTRAL a récemment ouvert la page Facebook officielle du réseau : « TCL, partout pour tous ». S’inscrivant dans une stratégie numérique globale, cette présence sur les réseaux sociaux permet bien entendu un échange avec les « fans » mais représente aussi une nouvelle forme de communication de proximité, plus directe. La vocation de cette page, est d’informer sur l’actualité du réseau (nouvelles lignes, chantiers en cours), de proposer des bons plans et des jeux concours en lien avec les partenaires du SYTRAL. Elle ne sera utilisée pour diffuser de l’info trafic, qu’en cas de situation exceptionnelle.



Depuis son ouverture le mois dernier, la page « TCL, partout pour tous » compte déjà plus de 430 fans qui suivent avec intérêt les posts partagés 3 à 4 fois par semaine. En mars dernier, le SYTRAL lançait son Grand Casting pour trouver les nouveaux visages du réseau pour sa prochaine campagne. La communication sur Facebook a prouvé son efficacité puisque près de 2000 personnes ont partagé les informations et photos mises en ligne pour l’occasion. Depuis, 8535 personnes ont lu les publications. L’objectif poursuivi est de gagner en popularité en proposant des informations inédites et des actions participatives pour toucher le large potentiel offert par le réseau social.

Pour suivre l’actualité de la page : [facebook.com/TCL.Sytral](https://facebook.com/TCL.Sytral)



Egalement créé il y a quelques semaines, [@tcl\\_sytral](https://twitter.com/tcl_sytral) compte aujourd’hui une centaine de followers qui partagent majoritairement les bons plans et jeux concours proposés en lien avec les partenaires du SYTRAL.

Les équipes du SYTRAL et de Keolis Lyon travaillent par ailleurs sur la très prochaine ouverture d’un compte twitter qui permettra aux followers de [@tcl\\_infotrafic](https://twitter.com/tcl_infotrafic) de recevoir en temps réel, les informations concernant l’état du trafic sur le réseau. Un outil qui vient compléter l’offre d’information dynamique, également basée sur le système Visulys.

