

## DOSSIER DE PRESSE

LA MONTÉE PAR  
LA PORTE AVANT À BORD DES BUS

LE BON SENS EVIDEMMENT !

**Lyon, le 22 mars 2006**

**Contacts presse :**

**Keolis Lyon**

Jacques Donati – 04 78 71 82 27

Virginie Diaz – 04 78 71 80 38

**SYTRAL**

Virginie Roy – 04 72 84 58 11

Roland Sabbagh – 04 72 84 58 63

**SOMMAIRE**

<b>Introduction :</b> .....	<b>P 3</b>
<b>Contribuer, par l'amélioration de la relation client – conducteur à restaurer une ambiance sereine à bord.</b>	
<b>1. La construction du projet montée porte avant.....</b>	<b>p 4</b>
1.1 Un système d'exploitation efficace	
1.2 Le contexte lyonnais	
<b>2. Pédagogie et information auprès des usagers .....</b>	<b>p 6</b>
2.1 La concertation avec les associations d'usagers	
2.2 Le dispositif d'accompagnement terrain	
2.3 La communication : informer et accompagner	
<b>3. Dialogue social et concertation interne .....</b>	<b>p 9</b>
3.1 Le rôle du conducteur	
3.2 Le dispositif d'accompagnement interne	
3.3 La direction sécurité	
3.4 Le dialogue social autour du projet montée porte avant	
<b>4. Réorganisation de l'espace bus et adaptation des temps de parcours .....</b>	<b>p 11</b>
4.1 Aménagement des véhicules	
4.2 Adaptation des temps de parcours	
4.3 Le calendrier de déploiement	
<b>Annexes :</b> .....	<b>p 14</b>
Annexe 1 : Carte des Réseaux	

**MONTEE PORTE AVANT :**  
**Contribuer, par l'amélioration de la relation client**  
**conducteur à restaurer une ambiance sereine à bord.**

Le projet « Montée Porte Avant » est prévu d'une part dans le Plan des Déplacements Urbains de l'agglomération Lyonnaise et d'autre part dans l'actuelle convention de délégation de service public définie par le Sytral, Autorité organisatrice du réseau TCL.

Le projet Montée Porte Avant a pour principal objectif de rétablir **une véritable relation commerciale et de courtoisie entre conducteurs et usagers.**

Il **s'inscrit parallèlement dans la continuité de la politique de sécurisation de l'espace transport**, initiée notamment avec la mise en place de systèmes de contrôle d'accès aux stations du métro et de la création de la Direction sécurité.

L'ensemble du projet a été construit dans le souci permanent de restaurer :

- un meilleur respect des règles à bord,
- la légitimité du conducteur dans l'exercice de ses fonctions,
- l'accueil du client dans un climat plus serein.

**La montée à bord des bus par la porte avant commencera son déploiement à partir du 9 mai prochain et se poursuivra jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2006.**

## LA CONSTRUCTION DU PROJET MONTEE PORTE AVANT

### 1. Un système d'exploitation efficace

Afin de répondre à ses obligations contractuelles, Keolis Lyon a lancé le projet Montée Porte Avant durant l'été 2005. Un état des lieux a tout d'abord été réalisé au niveau national et local sur d'autres réseaux de transport public qui appliquent la montée obligatoire par la porte avant dans les bus.

**Sur 61 réseaux de transports en commun français :** (annexe 1: carte des réseaux)

- 46% sont toujours restés fidèles au fonctionnement Montée Porte Avant
- 44% avaient opté pour le libre service et sont revenus à la Montée Porte Avant (dont la moitié depuis 2000)
- 10%, soit 6 réseaux, sont encore en « libre service » dont 4 envisagent un retour proche à la Montée Porte Avant (Bordeaux, Lyon, Dijon et Le Havre).

#### 1.1 Les résultats et effets constatés

L'effet global :

- **Sécurité:** une chute du nombre d'agressions et d'incidents, que ce soit envers le personnel (de 20 à 50%) ou les usagers (de 30 à 60%).
- **Fraude :** un taux de fraude divisé par deux dès la première année d'application.
- **Vitesse Commerciale :** un temps global par trajet qui reste généralement stable.

L'impact au niveau des usagers et des conducteurs :

- Un retour au respect des règles
- Une meilleure ambiance à bord
- Une amélioration de la relation clients - conducteurs
- La perception d'un espace plus sécurisé
- Des clients qui « jouent le jeu » dès lors que l'enjeu est expliqué et appliqué

Quelques chiffres :

- Lille : 92 % des clients ont un sentiment global de sécurité contre 85 % en 2003
- Grenoble : 87 % des clients considèrent la montée par la porte avant comme plus agréable
- Strasbourg : 70 % des clients sont favorables à la mise en place de la Montée Porte Avant (pour les impacts fraude et insécurité)

## 2. Le contexte lyonnais

### 2.1 « Du laisser passer au laisser aller »

A Lyon, le libre service, si pratique en apparence, a progressivement engendré un certain laisser aller dans un espace non maîtrisé.

Ce libre accès ne permet plus aujourd'hui de répondre aux problèmes de sécurité et doit être repensé afin de restaurer un sentiment de sécurité partagé.

La Montée Porte Avant est ainsi une **opportunité de sécuriser l'espace bus** en cohérence avec la mise sous contrôle des accès métro et la création d'une Direction sécurité, dans le cadre d'une politique de sécurisation globale.

### 2.2 Le diagnostic interne et externe

Keolis Lyon a préparé ce projet très en amont dans le cadre d'une **vaste concertation en interne avec le personnel de l'entreprise et en externe avec des associations d'usagers**.

Des **enquêtes ont été menées en juillet 2005** auprès des clients et du personnel.

Elles démontrent qu'il n'y a pas d'opposition majeure à la mise en place du projet Montée Porte Avant, pour autant qu'il participe à une **meilleure sécurisation du réseau** et à la restauration d'un sentiment de sécurité partagé (clients et personnels).

- Les conducteurs voient dans la Montée Porte Avant une opportunité de restaurer leur rôle auprès des usagers.
- Les usagers espèrent que ces mesures amélioreront la sécurité et l'ambiance à bord des bus. Ils demeurent néanmoins attentifs à la ponctualité des lignes.

## PEDAGOGIE ET INFORMATION AUPRES DES USAGERS

### 1. La concertation avec les associations d'usagers

Le projet Montée Porte Avant a été mené en concertation avec de nombreuses associations d'usagers.

Cette concertation a permis en particulier de déterminer les conditions d'accès **des poussettes et des fauteuils roulant à bord des bus** :

- **Les personnes en fauteuil roulant** continueront d'**accéder aux bus par la porte centrale équipée de seuils rétractables**. Un **troisième valideur sera spécialement implanté à leur attention** à mi-hauteur au niveau de la porte centrale. Son emplacement a été décidé avec la coopération des associations de personnes à mobilité réduite.
- **Les personnes accompagnées de poussettes devront emprunter la porte avant**. La barre centrale sera d'ailleurs supprimée sur les véhicules à plancher bas (70% du parc) afin de leur en faciliter l'accès. Si les dimensions d'une poussette devaient s'avérer incompatible avec le passage par la porte avant, le conducteur pourra à cette seule condition tolérer l'accès par la porte centrale. Ce point sera intégré dans le dispositif d'information clientèle avec une sensibilisation particulière à l'utilisation **de poussettes de normes « standard »** dans les transports en commun.

### 2. Le dispositif d'accompagnement

Un dispositif d'accompagnement sera mis en place avec 150 à 200 personnes dans les bus et sur les principaux arrêts.

Les accompagnateurs auront pour mission :

- **De renseigner et d'orienter** les clients vers la porte avant afin d'instaurer rapidement un sens de circulation à bord des bus.
- **D'informer et d'assister** les voyageurs notamment lors de présence de poussettes et de fauteuils roulants.

Ce dispositif d'accompagnement clientèle est essentiel à la gestion **des flux aux points d'arrêt et à bord des bus**. C'est en particulier par l'adaptation rapide des clients aux nouvelles pratiques que l'impact sur les temps de parcours sera maîtrisé.

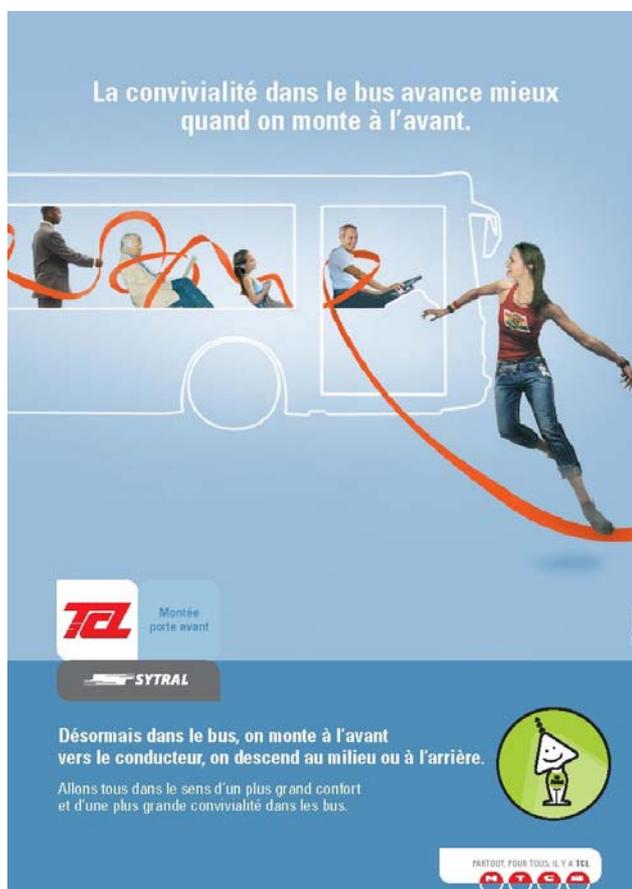
### 3. La communication : informer et accompagner

L'enjeu de la communication pour réussir la montée porte avant est principalement de préparer les voyageurs à l'arrivée du projet puis à l'accompagnement terrain lors de sa mise en œuvre pour :

- faire adhérer
- faire changer les comportements.

En conséquence la campagne de communication sera déclinée en deux phases :

- Avec pour accroche « **La convivialité dans le bus avance mieux quand on monte par l'avant** », la première aura pour objectif de sensibiliser les usagers aux bénéfices attendus de la Montée Par l'Avant.



Le dispositif de communication :

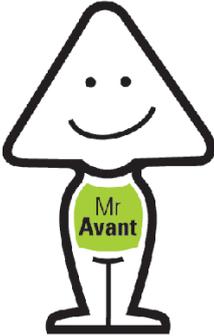
- Annonces presse
- Affichage
- Communication en ligne
- Vitrophanie des vitrines des agences commerciales
- ....

- La seconde visera principalement à accompagner les usagers et à favoriser l'instauration des flux de circulation dans les bus. Elle s'appuiera sur un message simple : «**Monter à l'avant : le bon sens évidemment !**»

C'est « Mr Avant », mascotte du projet, qui sera chargé de passer des messages clairs de façon ludique et sympathique :

- Plus de respect du conducteur et des passagers
- Plus de fluidité, moins de bousculades, plus de courtoisie
- Moins de fraude, moins d'incivilités, moins de stress

**Monter par l'avant,  
le bon sens évidemment !**



**TCL** confort  
**SYTRAL**

**Une meilleure circulation à bord  
pour plus de confort et de convivialité.**  
Désormais, allons tous dans le bon sens  
en montant à l'avant.

PARTICIPATION DES USAGERS À LA TOL

Le dispositif de communication

- Annonces presse
  - Affichage
  - Spots radio/TV
  - Communication en ligne
  - Edition clients
  - Mailing clients
- ....

La campagne d'accompagnement sera également **déclinée en un important dispositif signalétique (extérieur/intérieur des bus, arrêts).**

Elle permettra de :

- Inciter les clients à se diriger vers l'avant du bus
- Gérer les flux à l'extérieur et à l'intérieur du bus



## DIALOGUE SOCIAL ET CONCERTATION INTERNE

### 1. Le rôle du conducteur

La montée Porte Avant vise essentiellement à **rétablir la relation client/conducteur**, en réaffirmer les règles du « savoir voyager » dans les bus.

Dans ce cadre, le **rôle du conducteur ne change pas**. En aucun cas, Il ne lui sera demandé de faire du contrôle de titres de transport.

De même, il ne sera **pas demandé au conducteur d'intervenir en cas de non respect des règles s'il juge que la situation ne le permet pas** et notamment si sa sécurité est engagée.

Grâce à un système d'alerte (le boîtier sécurité) mis en place à l'occasion de la Montée Porte Avant, le conducteur pourra demander l'intervention du personnel de sécurisation du réseau.

### 2. le dispositif d'accompagnement interne

#### Le système d'alerte

Pour la Montée Porte Avant, Keolis Lyon a mis en oeuvre un **nouvel outil de sécurisation** : un « **boîtier sécurité** » en interface avec le personnel de la **Direction Sécurité**.

En complément de l'appel D (Danger nécessitant l'intervention des forces de l'ordre) qui reste dédié aux situations dangereuses, tant pour le personnel que pour les clients, le boîtier sécurité permet un **contact direct par interphonie ou une demande d'intervention**. Il est utilisé lorsque le conducteur estime qu'il ne peut intervenir sans se mettre en risque et décide de demander de l'aide pour faire cesser un trouble dans le bus.

#### Les renforts du déploiement

Dès le premier jour du déploiement (9 mai 2006), un **effectif supplémentaire de 150 à 200 personnes** (intérimaires ou emplois aidés) **sera dédié à l'accompagnement des usagers** et s'il le faut sera maintenu jusqu'à la fin de l'année 2006. Parallèlement à ses missions d'information clients (accès, gestion des flux ...), ce personnel aura pour objectif d'informer, préparer, orienter et canaliser les clients, minimisant ainsi leurs réactions et facilitant l'action du conducteur.

### 3. Le rôle de la Direction sécurité

La **Direction sécurité**, récemment créée, jouera un rôle important dans la **sécurisation des conducteurs** lors du déploiement de la **Montée Porte Avant**.

Elle s'appuie principalement sur :

- **Un PC Sécurité, 24h/24h, 365J/365J par an**

Elle réceptionne l'ensemble des appels conducteurs (boîtier sécurité et appels D). Le PC sécurité déclenche et organise les interventions d'urgence et coordonne les moyens déployés sur le réseau. Il dispose d'une liaison directe vers les PC des services de police et de gendarmerie.

- **Des équipages d'intervention**

A la demande du PC sécurité, **27 équipages de 4 personnes chacun pourront intervenir sur l'ensemble du réseau de surface pendant** toute l'amplitude du service commercial. Leurs interventions seront facilitées par le système GPS qui permet de localiser rapidement le véhicule du conducteur en difficulté.

#### 4. Le dialogue social autour du projet Montée Porte Avant

Le projet Montée Porte Avant s'est construit dans le cadre d'une démarche impliquant tout le personnel de l'entreprise, les acteurs de terrain et l'ensemble des organisations syndicales.

Dès décembre 2005, une vaste **campagne de communication interne** a été conduite. Elle s'appuie sur de nombreux outils d'information (des lettres d'information, des communiqués réguliers sur l'avancement sur projet, un site intranet etc...) qui permettent de répondre aux interrogations du personnel.

Dès février dernier, tous les conducteurs ont également pu s'informer sur les modifications apportées dans les bus (déplacement des valideurs, dispositif signalétique ...) grâce à un « **bus info** » présent dans l'ensemble des unités de Transport

**Des réunions d'information** ont également été mises en place très régulièrement pour présenter les différentes étapes du projet Montée Porte Avant **aux organisations syndicales**.

Quatre réunions thématiques leur ont notamment été proposées en début d'année.

Elles ont porté sur :

- Les prescrits de travail et l'utilisation du boîtier de sécurité
- Le dispositif d'accompagnement spécifique
- La formation des agents
- L'accompagnement financier

Ce travail en commun a permis d'obtenir un quasi accord de principe sur le mode d'exploitation de la montée par l'avant. Pour autant, certains syndicats s'inquiètent encore sur les modalités de mise en œuvre.

## REORGANISATION DE L'ESPACE BUS ET ADAPTATION DES TEMPS DE PARCOURS

### 1. Aménagement des véhicules

D'ici le 1<sup>er</sup> juillet 2006, les 1000 véhicules du parc TCL seront adaptés à la Montée Porte Avant dont l'application s'effectuera en 8 semaines de mai à fin juin, au fur et à mesure de l'aménagement technique sur l'ensemble du parc bus.

Le principe retenu consiste à positionner **deux valideurs de part et d'autre de la porte avant** afin de créer une « zone d'accès ».

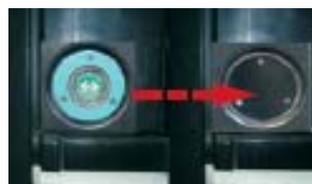
Dans l'objectif de favoriser la fluidité, la **barre médiane à l'avant du bus sera supprimée** sur les véhicules à plancher bas (70% du parc).



Un **troisième valideur sera spécialement implanté au niveau de la porte centrale**, à mi-hauteur, pour permettre les personnes en fauteuil roulant.



Pour l'ensemble du parc, les **boutons extérieurs de commande d'ouverture** des portes seront **supprimés**.



## 2. Adaptation des temps de parcours

### 2.1 Le constat sur les autres réseaux

Les retours d'expérience des différents réseaux de transport montrent que l'adoption de la montée par la porte a un impact limité sur les temps de parcours.

En rythme de croisière et après une phase d'adaptation des usagers, la plupart des réseaux font le même constat : l'augmentation de la durée de l'embarquement des voyageurs aux arrêts importants est compensée par une diminution des temps de charge aux arrêts moins fréquentés ou à fort échanges voyageurs (autant de montées que de descentes)

Tous confirment cependant que l'application de la Montée Porte Avant nécessite de réaménager la répartition du temps pour ajuster les horaires.

### 2.2 La gestion des flux et des temps de parcours sur le réseau TCL

Lors du déploiement de la Montée Porte Avant, des agents de maîtrise seront mobilisés sur l'accompagnement des conducteurs. Ils mettront en place, le cas échéant, des adaptations d'exploitation permettant le respect des horaires des lignes.

Une attention particulière sera apportée pour le réajustement des horaires qui le nécessiteront. La période estivale permettra d'identifier les points sensibles et de les traiter pour la rentrée.

Si des dysfonctionnements importants devaient se produire dans l'attente d'un remaniement horaire, des mesures palliatives concertées, (repositionnement des accompagnateurs, renfort d'offre ...) seront étudiées rapidement afin de minimiser cet impact tant pour les conducteurs que pour les clients.

Par ailleurs, le **périmètre d'application ne concerne pas les futurs axes forts C1-C2-C3. La ligne 1**, préfigurant la future ligne C3, restera quant à elle en « libre service » jusqu'à l'ouverture de cette nouvelle ligne.

## 3. Le calendrier de déploiement

Le calendrier de déploiement a été défini par des contraintes techniques inhérentes aux aménagements des véhicules (déplacement des valideurs ...) mais également pour mieux gérer les formations et l'accompagnement.

Le **déploiement se fera par Unité de Transport** et dans l'ordre suivant.

- Unité de Transport de Caluire : Mardi 9 mai 2006  
Lignes 6, 13, 18, 33, 61, 77 et N12
  
- Unité de Transport de Vaise : Lundi 15 mai 2006  
Lignes 2, 3, 5, 19, 20, 21, 22, 31, 40, 43, 44, 45, 55, 65, 66, 72, 89, 90, 92, 98 et N82
  
- Unité de Transport de Perrache : Lundi 22 mai 2006  
Lignes 29, 30, 42, 42 E, 46, 49, 73 et 74
  
- Unité de Transport d'Oullins : Lundi 29 mai 2006  
Lignes 8, 10, 14, 15, 17, 63 et 88
  
- Unité de Transport d'Audibert : Lundi 5 juin 2006  
Lignes 12, 12 E, 32, 35, 36, 47, 48, 53, 54, 60, 80, 87, 93, 94 et 96
  
- Unité de Transport des Pins : Lundi 12 juin 2006  
Lignes 9, 23, 24, 25, 28, 34, 38, 62, 69, 79, 91, 99, N8 et N 91
  
- Unité de Transport de la Soie : Lundi 19 juin 2006  
Lignes 1, 7, 11, 16, 37, 51, 52, 56, 57, 64, 67, 68, 81 et 95
  
- Unité de Transport Alsace : lundi 26 juin 2006  
Lignes 4, 27, 41, 58, 58 E, 59, 59 E et le 70

**1<sup>er</sup> juillet 2006 : la Montée Porte Avant sera effective sur l'ensemble des lignes de bus du réseau TCL.**

# ANNEXES

Annexe 1 : Montée Porte Avant – Carte des réseaux

**Zoom sur les 61 réseaux urbains français des villes de + 100 000 habitants**

90% fonctionnent actuellement sur le principe de la Montée Porte Avant

