



# Note de presse

Transports en commun de l'agglomération clermontoise

21 février 2005

## Sommaire :

- Recherche d'itinéraire sur internet :  
*Pages 1 à 3*

- Premier bilan de fréquentation :  
*Page 4*

- T2 dans les projets :  
*Page 5*

- L'Interligne, modification du service :  
*Page 6*

## Contact presse :

Eric GAUTHEY  
04 73 28 56 77  
[eric.gauthey@t2c.fr](mailto:eric.gauthey@t2c.fr)

## Obtenir son itinéraire en bus à partir des adresses de départ et d'arrivée !

Il y a un an, la saem T2C proposait à ses clients un site Internet permettant d'accéder à l'ensemble des informations utiles pour se déplacer en bus dans l'agglomération clermontoise : guide horaires, plans de réseau et de quartiers, tarifs ...

Naturellement, le site T2C proposait dès son lancement une rubrique « actualité » permettant d'apporter une information quotidienne sur les conditions de circulation sur les lignes T2C.

Ce site fut complété en juillet 2004 :

- par une rubrique « contact » interactive permettant à nos clients de nous faire part de leur suggestion ... comme, parfois, d'un éventuel mécontentement.
- par l'envoi d'une newsletter aux internautes inscrits
- par la mise en ligne des horaires de passage des bus à chaque arrêt

En janvier 2005, le public pouvait effectuer une recherche d'itinéraire d'arrêt à arrêt.

**Depuis la mi-février, le site Internet T2C offre un nouveau service : la recherche d'itinéraires d'adresse à adresse.**

### ➤ De quoi s'agit-il ?

Cette nouvelle fonction permet de connaître, pour une date donnée, toutes les possibilités d'itinéraires en bus entre une adresse de départ et une adresse d'arrivée.

L'itinéraire et les horaires sont donnés précisément, selon les critères sélectionnés et pour l'ensemble des lignes régulières T2C : le plus rapide, le moins de correspondances, le moins de trajet pédestre.

Courant mars, la visualisation du trajet sur un plan sera proposée, ainsi que la possibilité d'effectuer les recherches entre lieux publics.

### ➤ Comment effectuer une recherche

- Cliquer sur la rubrique « Votre Trajet »
- Sélectionner l'onglet par adresse.
- Sélectionner la date du départ, l'heure de déplacement souhaitée (arrivée ou départ) et le critère choisi
- Saisir l'adresse de départ (nom de la voie et commune)
- Valider
- Saisir l'adresse d'arrivée (nom de la voie et commune)
- Valider
- Se laisser guider par les instructions ...





## L'aboutissement d'un projet général, pour nos clients

Avec la recherche d'itinéraire, le site Internet de T2C est aujourd'hui complet et s'intègre totalement dans le développement de l'information du public voulu par T2C et défini dès 2002 dans un plan d'engagements fondé sur la proximité et la réactivité :

- Présence humaine sur le terrain importante à chaque événement qui le nécessite comme, par exemple, en septembre 2003 avec la modification de desserte du centre ville
- Diffusion régulière d'un journal d'information aux habitants de l'agglomération : « Vous Informer ! »
- Rendez-vous quotidiens d'informations radiophoniques (4 fois par jour)
- Mise en œuvre d'un site Internet complet et ouvert : en effet, les liens permettent, au-delà de T2C, de se connecter sur d'autres sites utiles tels que ceux des communes desservies ou celui de la SNCF pour obtenir toute information sur des trajets ferroviaires.

Tout ces moyens développés sont venus utilement compléter le système d'information classique constitué par :

- L'Espace T2C, modernisé fin 2003, situé Bd Charles de Gaulle, face à la Polyclinique
- L'accueil téléphonique
- Le guide horaire et plan de réseau diffusé à plus de 100 000 exemplaires chaque année
- L'information affichée aux arrêts.

Aujourd'hui, environ 8 000 connections s'effectuent chaque mois sur [www.t2c.fr](http://www.t2c.fr) ; jusqu'à 12 000 lors d'événements importants comme la rentrée scolaire et universitaire par exemple.

**En page suivante, vous trouverez un exemple de solution apportée à la recherche suivante :**

- **Départ le 21 février de la place de Jaude pour arriver avant 10 h 55 à T2C, critère choisi : le plus rapide.**

The screenshot shows the T2C website interface in Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar displays <http://qualif.t2c.fr>. The page layout includes a left sidebar with navigation links: "L'actualité T2C", "L'entreprise T2C", "Le tramway", "Nos points de vente", and "Espace presse". Below these are three main menu items: "TITRES ET TARIFS", "VOTRE TRAJET", and "LE RESEAU T2C". The main content area features the T2C logo and a "Votre trajet" section. This section displays the search results for a journey starting at "de Place de Jaude Clermont-Ferrand à 10 h 35 mn lundi 21 février 2005" and ending at "Rendez-vous à l'arrêt JAUDE Rue Blatin Clermont-Ferrand". A red banner indicates "Votre trajet sur nos lignes durera 13 minutes". The journey details are as follows:

- Vous partez** à 10 h 36 from the **JAUDE** stop (Rue Blatin Clermont-Ferrand).
- You take line 6: **MONTFERRAND - DURTOL** in the direction of **MONTFERRAND PLACE DE LA FONTAINE**.
- You arrive at 10 h 49 at the **FONTAINE DU BAC** stop (Boulevard Robert Schuman Clermont-Ferrand).
- Vous arrivez autour de 10 h 55** at **Boulevard Robert Schuman Clermont-Ferrand**.

At the bottom of the page, there are navigation icons (back, forward, home, search, print) and a footer with links: "Nous contacter", "Nos questions/Nos réponses", "Plan du site", "Vivre à Clermont", "Page d'accueil", and "Crédits". An Adobe Acrobat Reader logo is also visible. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the time 18:18 and the taskbar with several open applications, including "T2C : Transports Urba...".

La solution a intégré les temps de marche à pied (temps total du déplacement : 19').

La représentation cartographiée (mars 2005) figurera les cheminements piétons aval et/ ou amont du déplacement en bus.



## La confiance de nos clients

Depuis plus d'un an maintenant les travaux de piétonisation de la place de Jaude et de construction de la ligne de tramway ont démarré.

Progressivement, ils se sont installés, avec plus d'évidence chaque mois passant, dans le paysage urbain de l'agglomération clermontoise. Progressivement, ils ont pesé chaque semaine un peu plus sur les conditions de réalisation de nos services.

Dans ce contexte, la saem T2C avait choisi d'agir avec anticipation pour éviter à la clientèle trop de changements successifs des services et pour garantir, le mieux possible, le service promis.

Des actions fortes ont jalonné ces quatorze derniers mois : nouvelle desserte du centre ville (septembre 2003), évolution des temps de parcours sur huit lignes (mars 2004), déviation de quatre lignes autour de la place Henri Dunant (octobre 2004) ...

Parallèlement, l'information et la communication ont été largement développées, dans un objectif de réactivité et de proximité accrues auprès du public.

### Un point d'étape positif et prudent

Aujourd'hui, l'essentiel de la ligne de tramway est en travaux.

Un point d'étape peut être fait sans, pour autant, tirer de conclusions trop hâtives.

Les agglomérations comparables, comme Orléans par exemple, ont connu pendant les travaux de leur ligne de tramway une baisse très sensible de leur fréquentation, d'environ 8 à 15 %, selon les cas et les périodes.

Pour T2C, qui assure l'essentiel des services de transports publics urbains sur l'agglomération clermontoise<sup>1</sup>, la baisse de fréquentation apparaît plus contenue.

Après la relative stabilité enregistrée entre 2003 et 2002, la fréquentation pour 2004 affiche une diminution de - 1, 25 % par rapport à 2003.

Structurellement, les mois de septembre et octobre étant particulièrement significatifs, l'on peut noter à cet égard une très bonne tenue des clients abonnés, notamment annuels.

Ces derniers sont importants car leur progression en cette rentrée, malgré le contexte difficile, traduit un véritable capital confiance dans les services T2C.

Il serait évidemment hasardeux de tirer un satisfecit trop affirmé de ces premiers résultats. Les quelques mois qui viennent confirmeront, ou infirmeront, ces tendances.

L'on peut simplement constater, pour le moment, que l'érosion de la fréquentation semble relativement contenue.

L'on peut tout autant y voir, notamment, l'effet des choix et des actions de l'entreprise pour ses clients.

---

<sup>1</sup> T2C assure directement environ 90 % des kilomètres de l'ensemble des services de transport public urbain commercialisés auprès du public.



## L'implication de toute l'entreprise

Parallèlement à la gestion quotidienne du service apportée à la clientèle qui mobilise largement les équipes T2C, celles-ci continuent à s'investir fortement dans l'ensemble des modernisations et développements en cours.

### **Accessibilité**

L'arrivée de 15 bus au GNV, à la nouvelle livrée T2C, et équipés de palettes va permettre de progresser dans l'accessibilité du réseau et laisse présager à brève échéance la mise en service d'une, voire deux lignes de bus pour lesquels les arrêts essentiels seront pleinement accessibles.

### **Préparation**

La réorganisation complète du réseau, autour de la ligne de tramway est en préparation par T2C depuis 2001, année des premières études.

Aux côtés du SMTC, l'année 2004 a permis d'achever la présentation des évolutions à l'exécutif des différentes communes.

Les ultimes ajustements sont en cours.

Naturellement, la présentation du futur réseau pourra donc intervenir plus largement, auprès public, en son temps.

C'est une production de près de 7 800 000 km annuels qui sont ainsi réorganisés.

### **Suivi et préparation**

Les dernières définitions fonctionnelles du tramway ont été effectuées courant 2004.

Pendant que les rames se construisent, c'est tout le plan d'essais, de formation et d'organisation de l'exploitation et de la maintenance qui se prépare.

Notamment, plus de 6 000 journées de formation seront nécessaires réparties entre 2005 et 2006, à comparer aux 1 300/ 1 400 journées de formation habituellement produites par l'entreprise en année courante.

### **Anticipation**

Les éléments fondamentaux de l'information et de la communication du futur réseau, auprès du public, sont en préparation : après l'identité visuelle en 2004 et la définition de la signalétique clients, c'est au tour de la cartographie du futur réseau et de ses déclinaisons d'être mis en œuvre.

### **Service client**

Les études fonctionnelles sont en cours, avec le groupement retenu par le SMTC, pour le remplacement du Système d'Aide à l'Exploitation et l'implantation aux principaux arrêts du réseau, comme dans les véhicules, d'un Système d'Information temps réel.

De la même manière et dans le même cadre, la préparation d'une nouvelle billetterie, électronique et sans contact pour les abonnés est en cours.

***Pour T2C et ses équipes, l'amélioration quotidienne et le développement forment aujourd'hui l'essence même de nos actions.***

***Le temps des études est aujourd'hui achevé. L'ensemble de l'entreprise se tourne dorénavant plus amplement vers la préparation de la mise en œuvre du futur réseau. Aujourd'hui, déjà, le bus accueille le tram.***



## L'Interligne, retour aux sources

Depuis plusieurs mois, L'Interligne, prolongée au carrefour de la CCI par la rue Fontgiève, devait emprunter pour cause de travaux la rue Montlosier.

Cette déviation était peu favorable à la clientèle sur cet axe dont la circulation est particulièrement dense en heures de pointe.

Les travaux concernés, rue Claussman s'achèvent le 28 février.

A compter de cette date, L'Interligne reprendra son parcours initial, par la rue Claussman.

Ce retour par une voie plus appropriée devrait permettre d'améliorer le service apporté à la clientèle en apportant plus de régularité et de fiabilité sur le temps de trajet entre la Place Gaillard et la Place Delille.

### Parcours de L'Interligne :

Place Delille - rue Claussman – rue Saint Hérem – Place Gaillard – rue Fontgiève – Carrefour de la CCI.

### Arrêts :

Au début de la rue Claussman – Poterne (Mairie de Clemmont-Ferrand) – Place Gaillard – Gabriel Peri – Chambre de Commerce.

### Services :

- 66 courses par jours (33 aller-retour).
- Une course sur deux environ est prolongée de la Place Gaillard à Chambre de Commerce (et inversement).
- Fréquence : toutes 9 à 20 minutes selon les moments de la journée.
- Temps de trajet Gaillard – Delille : 2 à 5 minutes selon les moments de la journée.