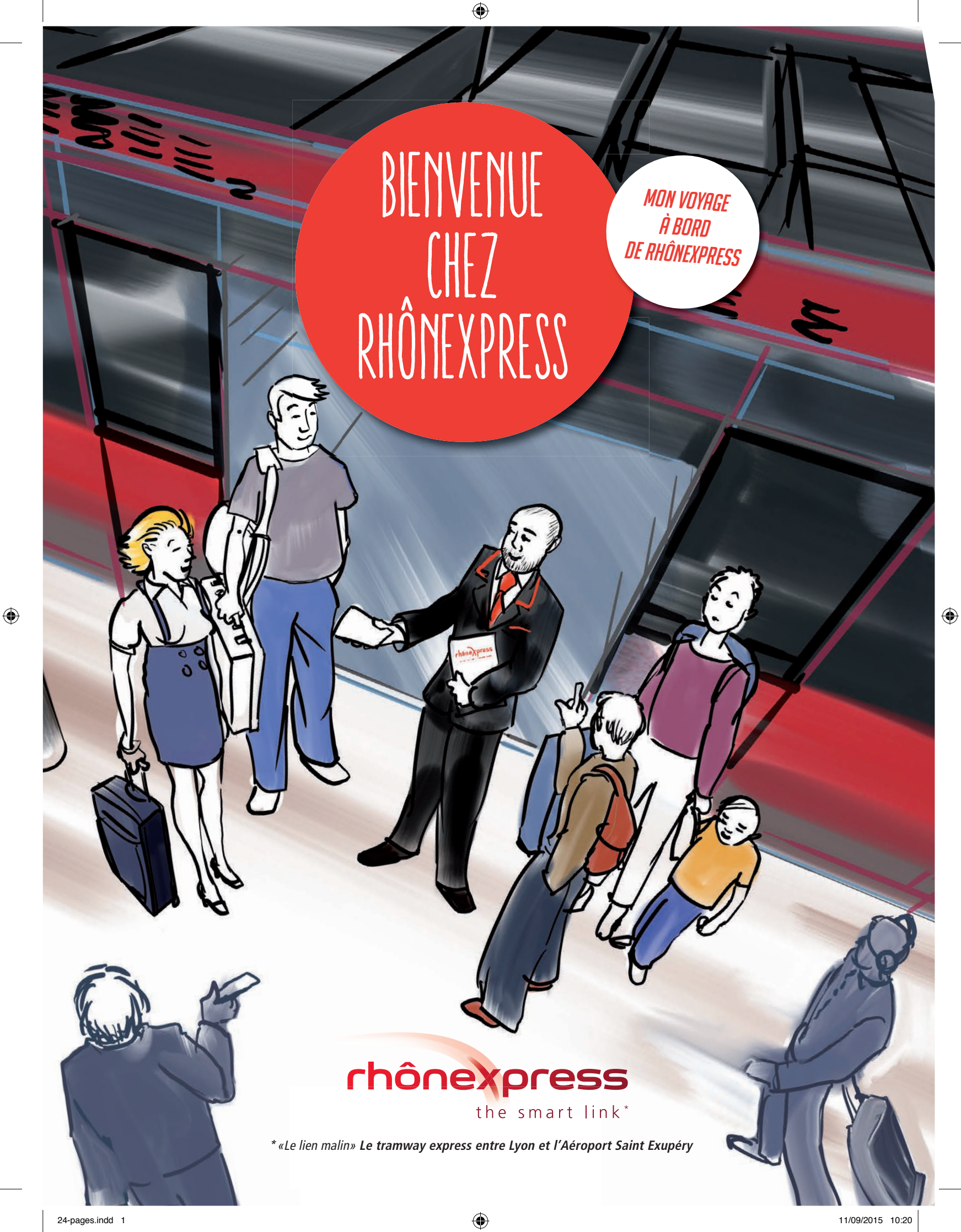


An illustration of a tram station platform. A man in a suit, holding a folder with the 'rhônexpress' logo, is handing a document to a woman with blonde hair carrying a briefcase. Other passengers, including a man with a backpack and a woman with a child, are waiting. A man in the foreground is pointing towards the platform. The background shows the structure of the tram tracks and a red train.

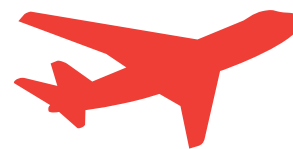
BIENVENUE
CHEZ
RHÔNEXPRESS

MON VOYAGE
À BORD
DE RHÔNEXPRESS

rhônexpress
the smart link*

* «Le lien malin» Le tramway express entre Lyon et l'Aéroport Saint Exupéry

rhônexpress
the smart link*



RHONEXPRESS

18, rue Childebert 69002 LYON

www.rhonexpress.fr

Coordination projet & conception-rédaction, photos :
Buro2Presse Wilma Odin-Lumetta

Rédaction :

Valérie Allègre, Rhônexpress - 18 rue Childebert Lyon 2^e

Conception graphique : Atelier Grève-Viallon

Illustrations et dessins : © Hierryo

SOMMAIRE

RHÔNEXPRESS

C'EST QUOI ?

2

RHÔNEXPRESS

ÇA SERT À QUOI ?

3

RHÔNEXPRESS

AU CENTRE DU VOYAGE

4

RHÔNEXPRESS

QUELS SONT LES MÉTIERS ?

5

1 – CONDUCTEUR-AGENT DE BORD

6/7

2 – AGENT DE LIAISON

8/9

3 – RESPONSABLE DE LA FORMATION

10/11

4 – RESPONSABLE DE MAINTENANCE

12/13

5 – CHARGÉE D'AFFAIRES ENTREPRISE (B2B)

14/15

6 – RESPONSABLE MARKETING ET COMMUNICATION

16/17

RHÔNEXPRESS

LES MODES DE TRANSPORTS
AUTOUR DE RHÔNEXPRESS

18/19

RHÔNEXPRESS

CENTRE MAINTENANCE

20

RHÔNEXPRESS

CARNET DE BORD

21



C'EST QUOI ?

Rhônexpress est le tramway rapide qui relie Lyon à l'aéroport de Lyon - Saint Exupéry.
22 kilomètres de voies ferrées, 4 stations desservies et grande particularité unique en France,
sur 15 kilomètres entre Lyon Part-Dieu et Meyzieu ZI, Rhônexpress et le tramway T3 font route commune.

COMMENT EST GÉRÉ RHÔNEXPRESS ?

Rhônexpress est le fruit d'un partenariat entre un acteur public (la Métropole de Lyon) et des acteurs privés (un concessionnaire et un exploitant).

LA MÉTROPOLE DE LYON (nommée le concédant)

Son rôle : contrôler le travail de la société Rhônexpress

LA SOCIÉTÉ RHÔNEXPRESS (nommée le concessionnaire)

Son rôle : gérer dans sa globalité le service Rhônexpress, contrôler le travail de l'exploitant.

LA SOCIÉTÉ CFTA RHÔNE, FILIALE DE TRANSDEV (nommée l'exploitant)

Son rôle : assurer l'exploitation, l'entretien et la maintenance du service suivant le cadre défini avec la société Rhônexpress

LEXIQUE

Métropole de Lyon

Née le 1^{er} janvier 2015, c'est une collectivité territoriale unique en France créée par la fusion de la Communauté urbaine de Lyon et du Conseil général du Rhône sur les 59 communes qui composent le territoire du Grand Lyon.

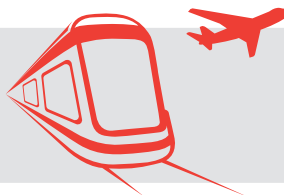
Exploitation

L'exploitation ferroviaire regroupe l'ensemble des pratiques permettant de gérer les circulations sur un réseau de chemin de fer. L'exploitant travaille à la bonne circulation des trains, selon des horaires de passage définis, en gérant la sécurité et le matériel ferroviaire.

Un concessionnaire

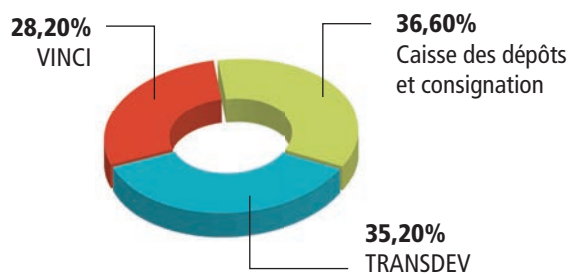
Société privée qui gère un service public à ses frais. Dans le cas de Rhônexpress, la ressource financière provient de la vente des tickets aux voyageurs. Seul l'utilisateur du service est le payeur.

- > LANCEMENT COMMERCIAL : LE 9 AOÛT 2010
- > DURÉE TOTALE DU CONTRAT : 30 ANS



QUE SE CACHE-T-IL DERRIÈRE CE TRAIN ?

Rhônexpress c'est aussi une société privée* composée de plusieurs acteurs possédant chacun une part plus ou moins importante dans l'entreprise.



ÇA SERT À QUOI ?

UN PEU D'HISTOIRE...

Propriétaire depuis 1977 de l'emprise du chemin de fer de l'est lyonnais (entre l'Isère et Lyon), le Département du Rhône a décidé de réserver cette voie ferrée, alors désaffectée, aux transports de voyageurs et à la desserte de la plateforme de l'aéroport de Lyon - Saint Exupéry. Avec le développement de l'aéroport (inauguré en 1975) et l'ouverture de sa gare TGV en 1994, il est alors apparu le manque d'une connexion rapide entre Lyon et le site de l'aéroport. L'idée de Rhônexpress est alors née : développer un mode de transport doux non polluant, plutôt qu'un lien par la route.

1^{ER} DÉPART
04:25
à partir du
1^{er} mai 2014

7 / 7 JOURS
04:25
00:00

365 /
365
JOURS

GRATUIT
-12
A N S

MOINS DE
30
MINUTES

TOUTES LES
15
MINUTES ⁽¹⁾

139
Trajets/Jour

EN MOYENNE
3 300
Passagers/Jour

RECORD !
7 058
Passagers/Jour

SUR UNE ANNÉE, CE SONT PRÈS DE
1.2 MILLIONS
DE PASSAGERS TRANSPORTÉS.

UN MODE DOUX

Il s'agit des modes de déplacement dans la rue ou sur route sans apport d'énergie autre qu'humaine comme la marche, le vélo, la trottinette, les rollers... Mais ces modes doivent être considérés en lien étroit avec les transports collectifs (bus, tramway, train, métro), le covoiturage, l'auto partage... Ces modes sont un maillon précieux dans la chaîne des déplacements.



ACCESSIBILITÉ
POUR
PERSONNES
À MOBILITÉ
RÉDUITE

**POURQUOI
RHÔNEXPRESS
EST UN SERVICE
INNOVANT ?**

INFOS
SUR LES
HORAIRES DES
TRAINS ET DES
VOLS SUR
LES ÉCRANS À
BORD

ESPACE
CLIMATISÉ

WIFI
GRATUIT

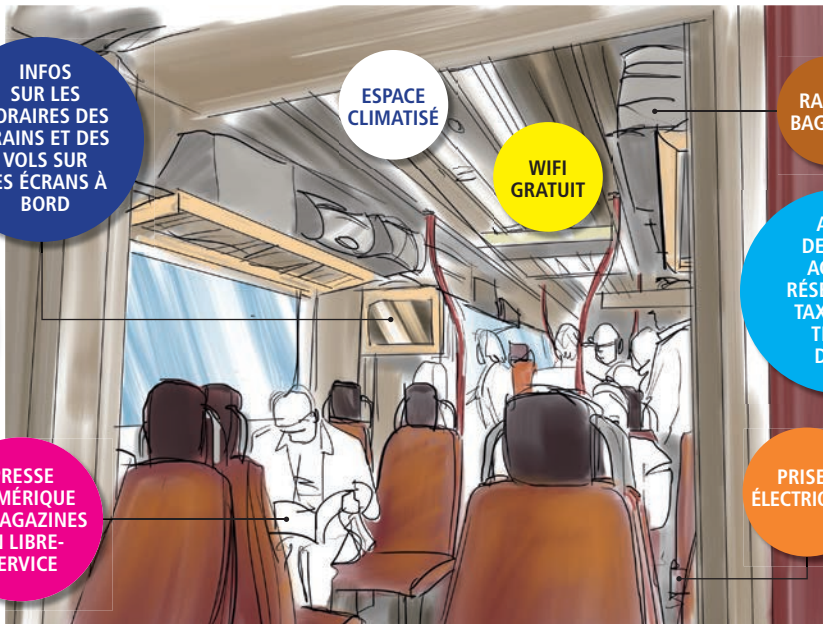
RACK À
BAGAGES

AGENT
DE BORD :
ACCUEIL,
RÉSERVATION
TAXI, VENTE
TICKETS
DE BUS

PRISES
ÉLECTRIQUES

PRESSE
NUMÉRIQUE
ET MAGAZINES
EN LIBRE-
SERVICE

INFOS
TOURISTIQUES
DISPONIBLES
(GUIDES, CITY
MAP)



AU CENTRE DU VOYAGE

Tous les voyageurs ont un point en commun, qu'ils arrivent par la gare, l'aéroport, la ville, ils sont amenés à emprunter Rhônexpress.

AÉROPORT LYON - SAINT EXUPÉRY
8 500 000 passagers/an

GARE SNCF LYON - SAINT EXUPÉRY
1 000 000 voyageurs/an

RHÔNEXPRESS
1 200 000 passagers/an

GARE SNCF LYON PART-DIEU
100 000 voyageurs/jour

1,3 MILLIONS
D'HABITANTS
DANS LA
MÉTROPOLE
DE LYON

1 HABITANT
DE LA MÉTROPOLE
DE LYON EMPRUNTE
RHÔNEXPRESS
CHAQUE
ANNÉE.

C'EST COMME
SI RHÔNEXPRESS
FAISAIT VOYAGER
CHAQUE LYONNAIS
MÉTROPOLITAIN.

QUELS SONT LES MÉTIERS ?

DÉCOUVREZ NOS PROFESSIONS !

CONDUCTEURS
AGENTS DE BORD



RESPONSABLE
DE LA FORMATION



RESPONSABLE
MAINTENANCE



CHARGÉE D'AFFAIRES
ENTREPRISES (B2B)



AGENT
DE LIAISON



RESPONSABLE
MARKETING
ET COMMUNICATION

C'est un challenge
quotidien que de démarrer
le réseau Rhônexpress !

Ceci est possible grâce aux équipes de
maintenance, aux équipes d'exploitation
et aussi tous ceux qui ont imaginé le réseau.

Rhônexpress rassemble des compétences
riches et variées, des métiers innovants
et particuliers qui n'existent dans aucune
autre entreprise.

Rhônexpress donne à chacun la
possibilité d'une carrière réussie.

1

CONDUCTEUR AGENT DE BORD

« *J'aime la polyvalence
de mes deux métiers !* »

En quoi consiste votre métier ?

Notre métier est à Rhônexpress ce que le steward est à l'avion.

Nous portons un uniforme pour mieux nous identifier. Nous sommes chargés d'accueillir, d'informer, de vendre les billets (Rhônexpress et TCL), mais aussi d'accompagner les voyageurs durant leur trajet. Lorsque nous endossons la casquette de conducteur, nous devenons alors le responsable du véhicule, nous veillons au confort et à la sécurité des voyageurs. Très souvent, nous sommes amenés à parler anglais, voire d'autres langues. C'est un travail d'équipe avec des horaires variables, nous avons une double compétence qui rend ce métier très intéressant.

Chafia, est aussi chef d'équipe. Elle encadre les agents sur le terrain, s'assure de leur connaissance des procédures et fait remonter leur besoin en formation.

Qu'appréciez-vous le plus dans votre métier ?

Pour Stéphane c'est le fait d'avoir deux métiers en un avec une clientèle variée.

Pour Iris l'autonomie et le travail en équipe.

Chafia apprécie le partage avec son équipe et la vie sur le terrain source d'enrichissement personnel.



CHAFIA, IRIS ET STÉPHANE

sont conducteurs-agents de bord chez Rhônexpress depuis 2010.

Iris et Stéphane possèdent un Bac +2, l'une dans le tourisme, l'autre dans les langues.

Leur parcours professionnel est lié à la relation client. Iris se voyait chanteuse lyrique elle a été libraire, assistante de direction puis a passé son permis de conduite de transport en commun. Stéphane voulait conduire les TGV et a été agent commercial pour une compagnie aérienne.

Chafia quant à elle, a exercé 25 ans dans l'esthétique avant de devenir chef d'entreprise dans le transport de marchandises.

Tous trois ont été formés par Rhônexpress.



LE SAIS-TU ?

- 1- Quelle est la différence entre le costume femme et homme ?
- 2- Sais-tu à quelle heure arrive le premier agent le matin ?

Réponses :
 1- foulard femmes et cravate hommes ;
 2- à 3h18 exactement (les horaires sont très précis dans le transport) !

À RETENIR

NOUVEAU MÉTIER, LA FORMATION D'UN MOIS A ÉTÉ MISE EN ŒUVRE ET CRÉÉE DE « A À Z ».
 PAS DE DIPLÔME PARTICULIER, LES AGENTS DE BORD DISPOSENT AUSSI BIEN DE CAP, BEP, BAC, BTS.

2

AGENT DE LIAISON

« Je veille
à la sécurité
et à la régulation
du trafic »

PATRICK,

depuis août 2010 chez Rhônexpress.

Patrick a une formation technique de dessinateur industriel et d'outilleur mouliste avec un parcours de programmeur de machine à commande numérique et responsable méthodes.



En quoi consiste votre métier ?

J'exerce en fait 3 fonctions en une : agent de liaison, conducteur et agent de bord. Pour le métier d'agent de liaison, je suis basé au Poste de Commandement (PC) du Centre de Maintenance à Meyzieu et suis au cœur de l'organisation de la circulation de Rhônexpress. Cela consiste à surveiller le bon fonctionnement de la ligne, le contrôle du trafic et avant tout d'assurer la sécurité des passagers et de nos équipes. Une attention particulière est portée sur la portion commune à Rhônexpress et au tram T3 (sur 15 km).

Qu'appréciez-vous le plus dans votre métier ?

J'aime beaucoup le contact avec les équipes.

Quelles sont les qualités et compétences nécessaires à l'exercice de votre métier ?

Il faut une bonne maîtrise de soi. Il faut être ponctuel, rigoureux, savoir gérer son stress dans des situations tendues, être réactif pour s'adapter très vite dans les situations délicates.



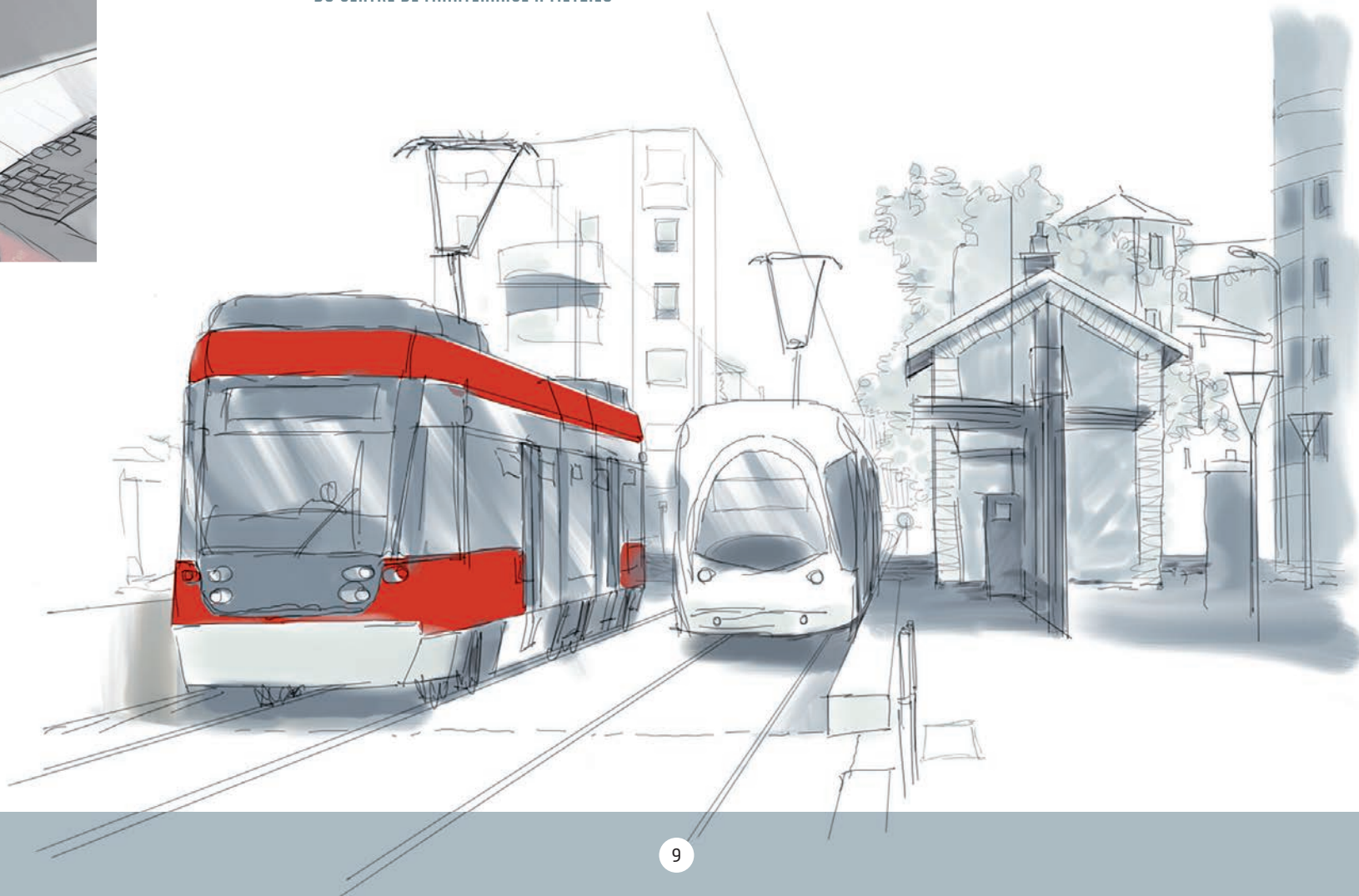
▲ POSTE DE COMMANDEMENT (PC) RHÔNEXPRESS
DU CENTRE DE MAINTENANCE À MEYZIEU



LE SAIS-TU ?

Quelle est la
longueur en km de la
ligne empruntée par
Rhônexpress ?

(réponse : 22km)



3

RESPONSABLE DE LA FORMATION

« J'ai rencontré les dirigeants de Rhônexpress lors d'une visite du réseau en car, cette rencontre a changé ma vie... »



EMMANUELLE,

depuis septembre 2009
chez Rhônexpress :

diplômée de l'école Emile Cohl. Je me destinais à devenir illustratrice pour enfants. J'ai travaillé dans la communication pendant plus de 15 ans. Un jour j'ai décidé de changer de métier, j'ai passé un permis pour conduire des cars de tourisme, puis des formations et beaucoup de travail personnel se sont enchaînés pour devenir ce que je suis aujourd'hui.

En quoi consiste votre métier ?

Je gère toutes les formations des conducteurs-agents de bord et des jeunes embauchés. Le métier de conducteur-agent de bord n'est pas enseigné dans les écoles. Il est propre à Rhônexpress. Je décide d'un plan de formations chaque année et tout comme tes professeurs je rédige les cours et les exercices. Pour conduire le Rhônexpress, il y a beaucoup de procédures de sécurité et de signaux ferroviaires à apprendre. Un agent de bord doit savoir



LE SAIS-TU ?

Sais-tu quand un tramway va en révision pour effectuer les entretiens sécuritaires ?

(réponse : tous les mois)



comment accueillir les passagers, les bonnes attitudes à adopter selon les situations.

Qu'appréciez-vous le plus dans votre métier ?

Je suis passionnée par mon métier et le monde du ferroviaire. J'aime le contact avec les équipes, partager avec eux mes connaissances, j'adore voir quelqu'un évoluer et surtout que cette personne prenne du plaisir dans son travail.

Quelles sont les qualités et compétences nécessaires à l'exercice de votre métier ?

Sur la question des qualités : la rigueur, l'écoute, la bienveillance, la compréhension des autres, savoir s'adapter et surtout beaucoup de patience. Sur la question des compétences : une parfaite connaissance technique des différents systèmes et des règles de sécurité ferroviaire, une bonne maîtrise de l'orthographe, savoir rédiger, aimer enseigner.

4

RESPONSABLE DE MAINTENANCE

« Il faut être curieux
et s'intéresser
à la technique ! »



JUDICAËL

est responsable
maintenance chez
Rhônexpress depuis 2009.

Judicaël est titulaire d'un
BTS électrotechnique, il est
passionné de train.

En quoi consiste votre métier ?

Le cœur de mon activité consiste en la maintenance préventive et curative de Rhônexpress : prévenir les pannes en assurant l'entretien du matériel, diagnostiquer les pannes et les réparer lorsqu'elles sont apparues. Cela dans le respect des exigences de sécurité et de qualité.

Travaillant en journée, je prépare le travail pour l'équipe de nuit qui assure la liaison.

Qu'appréciez-vous le plus dans votre métier ?

Chaque jour est différent !

Quelles sont les qualités et compétences nécessaires à l'exercice de votre métier ?

Patience, disponibilité, réactivité et curiosité.

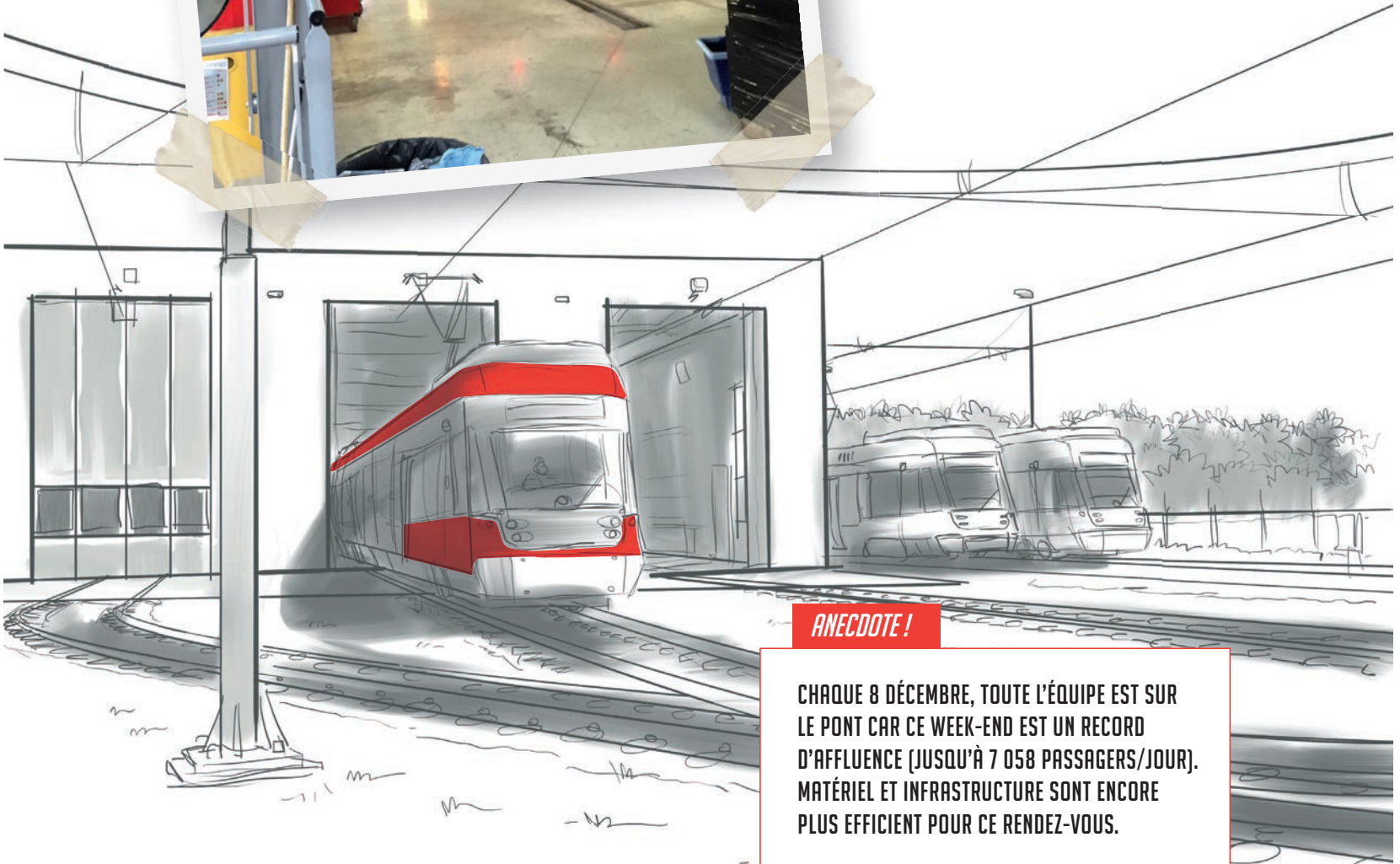




LE SAIS-TU ?

- 1- Sais-tu combien de fois l'espace voyageur tramway est entièrement nettoyé ?
- 2- Sais-tu combien y-a-t-il de types de freins ?

Réponses :
 1- tous les soirs ;
 2- Il y a 3 types de freins différents et 6 modes de freinage



ANECDOTE !

CHAQUE 8 DÉCEMBRE, TOUTE L'ÉQUIPE EST SUR LE PONT CAR CE WEEK-END EST UN RECORD D'AFFLUENCE (JUSQU'À 7 058 PASSAGERS/JOUR). MATÉRIEL ET INFRASTRUCTURE SONT ENCORE PLUS EFFICIENT POUR CE RENDEZ-VOUS.

5

CHARGÉE D'AFFAIRES ENTREPRISES (B2B)

« *Je suis chargée
de commercialiser
et développer l'offre
Rhônexpress pour
les entreprises* »

AMÉLIE,

chez Rhônexpress
depuis 2014, titulaire
d'un master Management
et Marketing des Services
et d'une licence en
langues étrangères
appliquées aux parcours
d'affaires internationales
(BAC+5). J'ai exercé
comme chef de projet en
animation commerciale
et analyste en satisfaction
relation client.



En quoi consiste votre métier ?

Mon rôle est avant tout commercial. Je suis chargée de proposer aux entreprises une solution adaptée à leur besoin. J'ai eu à participer à la réflexion et la création de l'offre à destination des entreprises : les conditions tarifaires, le cadre juridique, la mise en place des partenariats afin de répondre au mieux aux besoins des entreprises. Ma journée s'organise de la manière suivante : la prospection par mail, téléphone et courrier, la rencontre et l'animation commerciale de réunions, la relation clientèle, le suivi administratif et la

participation sur les actions de marketing et communication.

Qu'appréciez-vous le plus dans votre métier ?

J'apprécie la relation avec le client et la satisfaction d'obtenir des résultats lors de la conclusion d'un contrat.

Quelles sont les qualités et compétences nécessaires à l'exercice de votre métier ?

Aisance relationnelle, organisation et polyvalence.

**LE SAIS-TU ?**

À son embauche Amélie a reçu une formation agent de bord. Même si elle n'a pas été engagée pour ce travail ; cela lui permet de se rendre compte de la réalité du terrain et de pouvoir prêter main forte à l'équipe si nécessaire.

LEXIQUE

B2B
ou
Business to Business
regroupe l'ensemble des activités commerciales d'une entreprise qui s'adresse à une clientèle de professionnels.

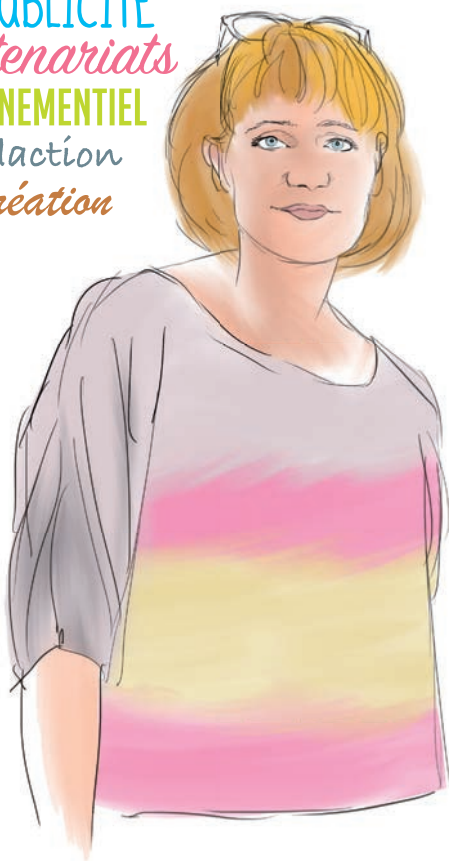
6

RESPONSABLE MARKETING ET COMMUNICATION

« *Il faut toujours penser
à des idées nouvelles* »

Relations presse
Communication

PUBLICITÉ
Partenariats
ÉVÈNEMENTIEL
Rédaction
Création



VALÉRIE,

chez Rhônexpress depuis 2008.

J'ai un parcours complètement atypique. Après ma 3^e j'ai passé un BEP puis un BAC PRO de secrétariat. J'ai ensuite poursuivi mes études jusqu'au BTS de secrétaire de direction avant d'entrer dans la vie active. Durant 15 années, j'ai exercé comme assistante de direction. J'étais déjà très intéressée par le domaine de la communication. Les opportunités de rencontres, la reconnaissance de mon travail, ma motivation et ma curiosité m'ont permis d'évoluer et d'atteindre ce niveau de poste.

En quoi consiste votre métier ?

Pour faire simple, je veille à la bonne image de la marque Rhônexpress, à la façon dont on en parle. Je développe les moyens nécessaires pour faire connaître le service et inciter de nouveaux clients à prendre Rhônexpress. Cela passe par de la publicité, des campagnes de communication, des partenariats, des relations avec les journalistes, l'organisation d'événements... Le champ des actions est vraiment très varié.

Qu'appréciez-vous le plus dans votre métier ?

L'action, je ne m'ennuie jamais. Le relationnel et la diversité de mon travail.

Quelles sont les qualités et compétences nécessaires à l'exercice de votre métier ?

Il faut être créatif, faire preuve d'imagination. Avoir un bon relationnel, être diplomate et patient. Parfois directif et autoritaire lorsque cela est nécessaire. Savoir prioriser les tâches.

1

3



Gestion et vente des espaces publicitaires

- 1 Covering partiel d'une rame Rhônexpress
- 2 Écrans d'informations embarqués Rhônexpress

Mise en œuvre de partenariats

- 3 Partenariat Fête des Lumières 2014
- 4 Organisation d'événement *Party Only Lyon 2015*, Spécial 5 ans Rhônexpress.
- 5 Animation jeu-tirage au sort et réalisation d'un design cake aux couleurs de Rhônexpress

© LUC BENEVELO

© ZED PHOTOGRAPHIE

© MICHAEL TOBIN

© ZED PHOTOGRAPHIE

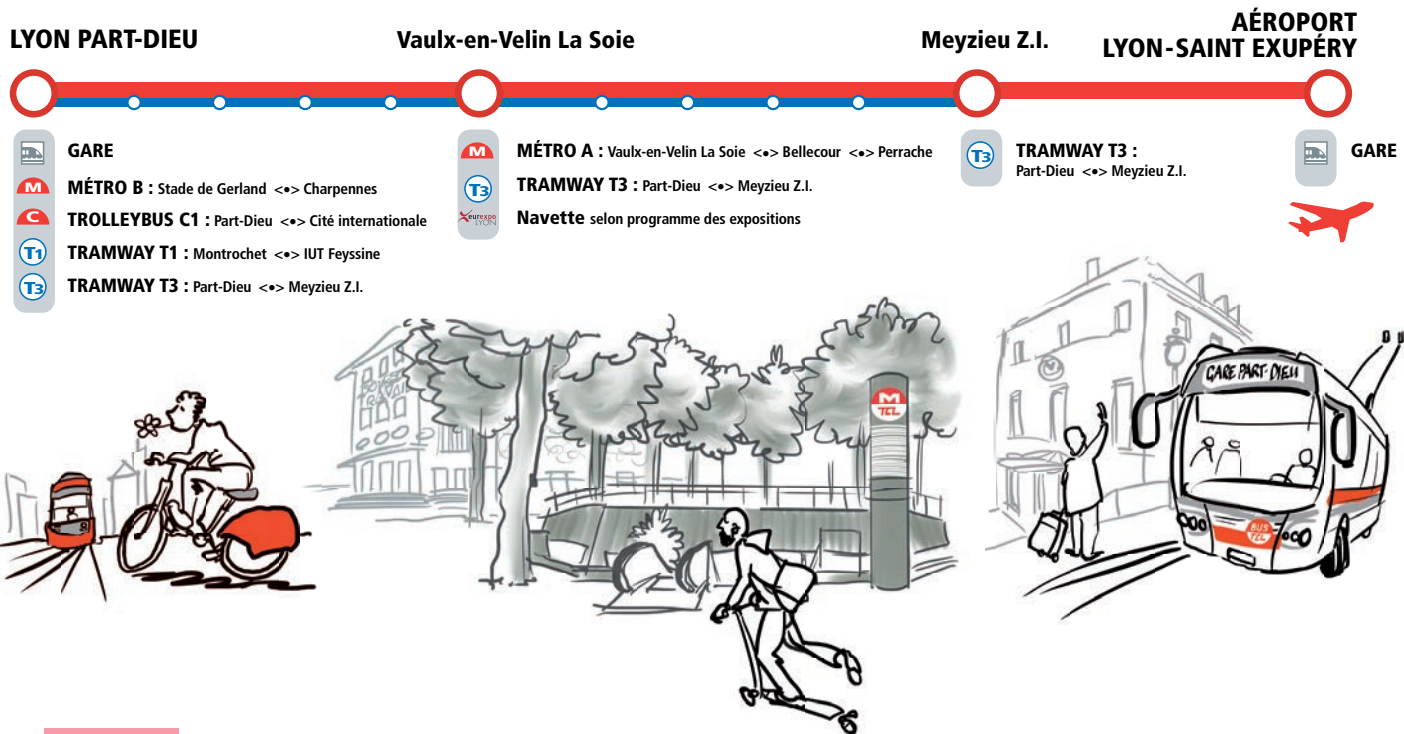
LES MODES DE TRANSPORT AUTOUR DE RHÔNEXPRESS



LE SAIS-TU ?

Multimodalité ou intermodalité :
c'est le fait
d'utiliser
plusieurs modes
de transport au
cours d'un même
déplacement.
L'intermodalité a
pour but de rendre
le passage d'un
mode à l'autre
aussi naturel que
possible.

UN SERVICE *CONNECTÉ*



FOCUS

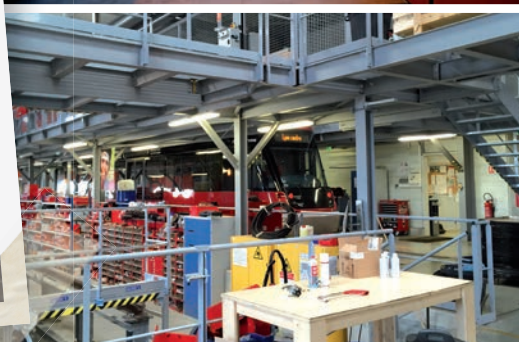
GARE TGV SAINT EXUPÉRY

La gare de Lyon - Saint Exupéry est une gare ferroviaire TGV mise en service le 3 juillet 1994. À son ouverture, la gare portait le nom de Satolas-TGV et a été renommée en gare de Lyon - Saint Exupéry TGV en juin 2000, lors du changement de nom de l'aéroport. La gare a été conçue par l'architecte espagnol Santiago Calatrava Valls. Il s'agit d'un ouvrage en béton armé couvert d'un toit en acier et perçu comme un oiseau prenant son envol.

La gare comprend cinq voies et s'étend sur 400 m de long, 40 m de large et 40 m de haut. Les deux voies centrales sont isolées dans le « tube 300 » et sont parcourues par les trains pouvant être à pleine vitesse (300 km/h), les trois voies latérales desservent deux quais disposés de part et d'autre du tube central. Côté ouest, une réserve de terrains a été prévue pour une future liaison ferrée avec le centre de Lyon et est utilisée par Rhônexpress.



CENTRE DE MAINTENANCE



LE CENTRE DE MAINTENANCE EST SPÉCIFIQUEMENT DÉDIÉ À RHÔNEXPRESS. IL A ÉTÉ CONSTRUIT DANS LA ZONE INDUSTRIELLE DE MEYZIEU.

Le bâtiment rassemble les locaux et équipements nécessaires à l'entretien de la ligne et des rames. Il regroupe un atelier et des bureaux d'exploitation, des voies d'accès et des voies de remisage permettant de stocker les rames, une station de chargement de sable ainsi qu'une station de lavage et son local technique. Chaque rame arrivant dans le centre de maintenance observe d'abord un arrêt à la station sable le temps de remplir si nécessaire ses sablières, puis passe à la station de lavage. Ensuite, certaines rames sont soit dirigées sur les voies de remisage, soit elles pénètrent dans l'atelier afin d'y subir des opérations de maintenance : 3 voies sont dédiées à ces opérations (lavage, fosse et voie sur dalle).



LE SAIS-TU ?

Pourquoi Rhônexpress a besoin de sable ?

Réponse :
le sable est propulsé sur la voie pour permettre aux roues de ne pas patiner lors du freinage.

À TOI DE JOUER !

Nous espérons que tu as passé un agréable moment en notre compagnie, nous arrivons à la fin de notre visite. C'est à toi de jouer, l'artiste ! Si tu souhaites garder un souvenir de cette rencontre, n'hésite pas à inscrire tes notes personnelles ou un dessin sur cette page. À bientôt !

CARNET DE BORD

Date de la visite :

Durée du trajet :

Moyens
de transport
empruntés :

rhônexpress
the smart link*

NOUS ESPÉRONS QUE VOUS
AVEZ PASSÉ UN AGRÉABLE MOMENT
EN NOTRE COMPAGNIE ET NOUS AURONS
PLAISIR À VOUS ACCUEILLIR
PROCHAINEMENT À BORD DE
RHÔNEXPRESS!!!



* Le lien malin