

## LANCEMENT DU NOUVEAU SERVICE TCL CARTE BANCAIRE

A partir du 30 mai 2022

### DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT:

- Plan de communication
- Actions commerciales
- Signalétique
- Présence terrain



# Les fondamentaux de **TCL Carte Bancaire**



C'est un nouveau service offert aux utilisateurs du réseau TCL de pouvoir voyager à l'aide de leur **carte bancaire « sans contact »** ou de tout objet connecté (téléphone avec fonction NFC activée, montre, autres)



Il permet :

- Un accès simplifié aux transports : pas besoin d'anticiper l'achat de son titre ou de se le procurer auprès du conducteur
- Un paiement rapide et sans contact : le trajet est payé et validé en un seul geste
- D'amorcer la transition vers la suppression progressive des tickets papier

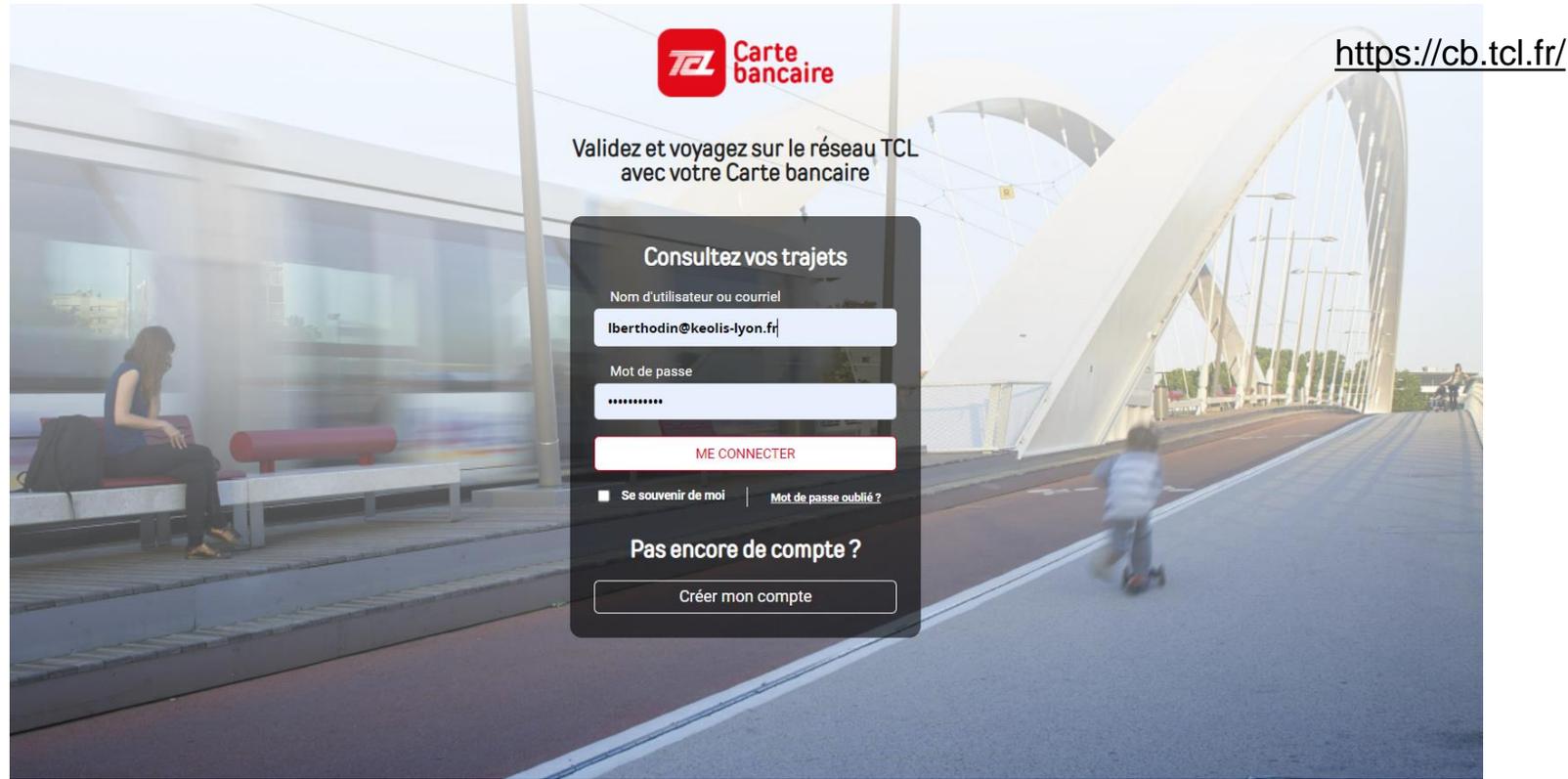
Les **clientèles cibles** sont :

- Les touristes français ou étrangers, les congressistes
- Les usagers occasionnels

Quel tarif ?

- 1,90€ / Tarif plafonné à 6 € à partir du 4<sup>ème</sup> ticket
- Tick'air et TCL en fête

# Portail utilisateur : un outil à disposition des voyageurs



The image shows a user interface overlay for the TCL Carte bancaire service. The background is a blurred photograph of a modern train station with a woman sitting on a bench and a child riding a tricycle. The overlay is a dark semi-transparent box with white text and input fields. At the top left of the overlay is the TCL Carte bancaire logo. Below it, the text reads 'Validez et voyagez sur le réseau TCL avec votre Carte bancaire'. The main heading is 'Consultez vos trajets'. There are two input fields: one for 'Nom d'utilisateur ou courriel' containing 'lberthodin@keolis-lyon.fr' and another for 'Mot de passe' with masked characters. A red 'ME CONNECTER' button is below the password field. There are also links for 'Se souvenir de moi' and 'Mot de passe oublié?'. At the bottom, there is a section titled 'Pas encore de compte ?' with a 'Créer mon compte' button. The URL 'https://cb.tcl.fr/' is visible in the top right corner of the image.

**TCL Carte bancaire**

Validez et voyagez sur le réseau TCL avec votre Carte bancaire

**Consultez vos trajets**

Nom d'utilisateur ou courriel  
lberthodin@keolis-lyon.fr

Mot de passe  
\*\*\*\*\*

**ME CONNECTER**

Se souvenir de moi | [Mot de passe oublié ?](#)

**Pas encore de compte ?**

[Créer mon compte](#)

<https://cb.tcl.fr/>

La création d'un compte utilisateur n'est pas obligatoire, c'est un « + » pour accéder à des informations liées à l'utilisation du service.

# Portail utilisateur : un outil à disposition des voyageurs

DÉPLACEMENTS

RÈGLEMENTS

SUPPORTS

MON COMPTE

MES DEMANDES

MES DÉPLACEMENTS

TOUS LES SUPPORTS

FILTRES

mai, 2022

 **jeudi 5 mai 2022**  
Support : #39 11/24

15:31

1,90 €

1,90 €

**Terminé**

# Communication en amont pendant la phase pilote

Du 02 au 30 mai

Depuis le 02 mai 2022, les valideurs « TCL carte bancaire » sont en fonctionnement pour le panel de testeurs.

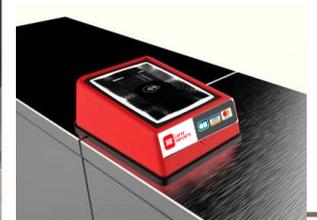
Le message « Présentez votre carte » sera visible sur le valideur.

Dans le cas où un voyageur présente sa carte bancaire sur le valideur, le message « Voyage refusé » apparaîtra.

Le sticker « prochainement » sera toujours bien présent.

En complément, nous préconisons d'informer les voyageurs de manière pédagogique sur cette phase de test avant le lancement via :

- **Info sur TCL.fr** – informer que nous sommes en phase de test avec un panel et que le service sera lancé fin mai



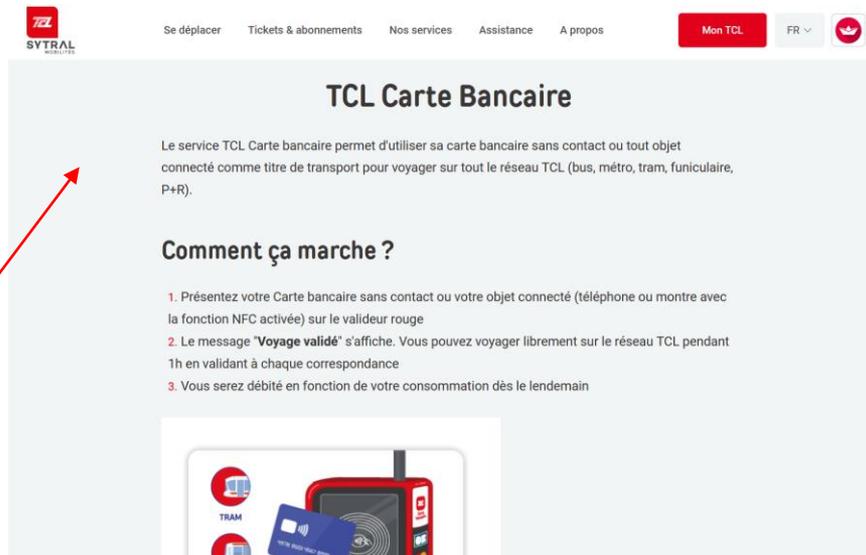
# Visuel de la campagne validé

Mise en application de la nouvelle charte graphique TCL SYTRAL Mobilités



NOUVEAU SERVICE

**TCL** Carte bancaire **PAYEZ ET VALIDEZ AVEC VOTRE CARTE BANCAIRE**



QR Code qui renvoie sur la page dédiée au nouveau service TCL carte bancaire sur le site TCL.fr

# Dépliant format carte bancaire

**MON TICKET,  
C'EST MA CARTE  
BANCAIRE !**

Payez et validez avec  Carte bancaire



 Carte bancaire

Toutes les cartes bancaires  
CB, VISA et MASTERCARD  
sont acceptées.

+ D'INFOS SUR  
**TCL.FR**



## Comment ça marche ?

- 1 Sur le réseau TCL, présentez votre carte bancaire sans contact ou tout objet connecté\* sur le valideur rouge.
- 2 Un message « Voyage validé » s'affiche. Vous pouvez voyager librement sur le réseau TCL pendant 1h, en validant à chaque correspondance.
- 3 Vous serez débité en fonction de votre consommation dès le lendemain.

\* téléphone ou montre avec fonction NFC activée



TRAM

MÉTRO

BUS

FUNICULAIRE

En cas de contrôle, présentez simplement votre carte bancaire au contrôleur.

+ rapide

sécurisé

+ facile

éco-responsable

## Payez le juste prix

LE TARIF S'ADAPTE AU NOMBRE  
DE VOYAGES RÉALISÉS

**1 voyage = 1,90 €**

trajets illimités sur le réseau TCL pendant  
une heure, correspondances possibles.

Bon à savoir ! Au-delà de 3 voyages par jour et par personne,  
un plafonnement à 6 € est appliqué.

VOUS VOYAGEZ À PLUSIEURS ?

\* d'infos sur la multi-validation  
sur [TCL.fr](https://www.tcl.fr)

Vous souhaitez obtenir un justificatif de  
paiement ou consulter l'historique de vos  
voyages ?

Rendez-vous sur

**TCL.FR**

puis créez votre  
espace personnel.



# Plan de communication

PRINT



Une traduction en anglais sera proposée sur des supports à destination de la cible des touristes internationaux.



- Campagne print d'affichage sur le réseau TCL **du samedi 4 juin au 30 juillet 2022** (8 semaines)

- ✓ Affiches A4 dans les stations de métro et sur le réseau bus
- ✓ Affiches A3 dans les rames de tramway
- ✓ Posters 60x80cm dans les stations de métro

- Coverings grand format sur le réseau TCL : ascenseurs, stations de tram, métro...  
*Voir le détail sur les pages suivantes 5 et 6*



- **Dépliant mode d'emploi** (format carte bancaire – mini plan), disponible lors d'opérations terrain, Bureaux Agents de ligne métro, agences TCL... > infos sur la création et les fonctionnalités du compte...

# 11 coverings

## Réseau TCL

Réservation du  
30/05 au 30/07/22

Nous préconisons de privilégier les coverings aux stations de tramway et ascenseurs qui offrent une large visibilité auprès des non voyageurs TCL, habitants et touristes.

- Ascenseur
- Méto
- Tramway



# 11 coverings

## Réseau TCL



Exemple ascenseur



Exemple station de tramway

### Lieu

Ascenseur Gratte-Ciel

Ascenseur Ampère

Ascenseur Saxe Gambetta

Métro Vaise (à proximité du RIS)

Métro cercle Cordeliers

Meyzieu Gare direction Meyzieu ZI

Dauphiné Lacassagne direction Gare Part-Dieu

Hôtel de Région Montrochet direction IUT Feysine

Debourg terminus T1

Jet d'eau direction Hôpital Feyzin

Gare Part Dieu Vivier Merle direction Debourg

### Format

En attente

En attente

En attente

L1370\*H1980 mm

En attente

L2880\*H1800\* sur 2 vitres

L2880\*H1800\* sur 2 vitres

L2880\*H1800\* sur 2 vitres

L2880\*H1800\* sur 2 vitres

L2880\*H1800\* sur 2 vitres

L2880\*H1800\* sur 2 vitres

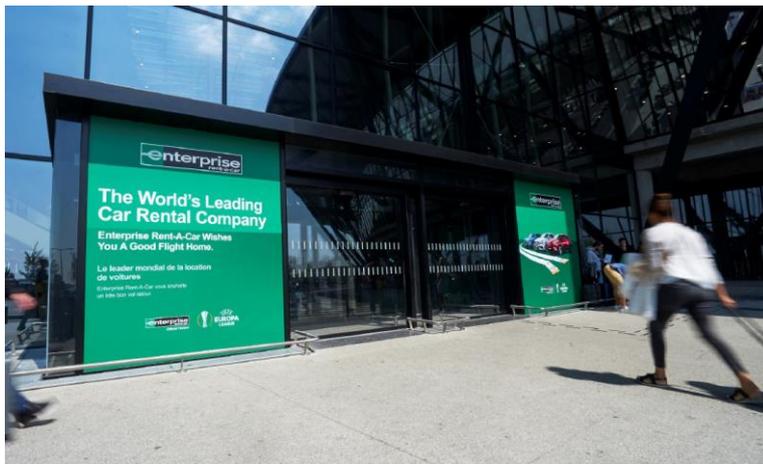
# Plan de communication

ACHAT D'ESPACE

- Affichage print JC Decaux à l'aéroport Lyon St Exupéry – **28 jours**



Dispositif retenu : du 20 juin au 17 juillet 2022



Lyon T1 HB – Extérieur – Enregistrement  
Départs – Arrivées



# Plan de communication

ACHAT D'ESPACE

- Affichage print gares SNCF Lyon  
du 13 au 19 juin 2022 – 7 jours

Dispositif retenu :



Gare SNCF Lyon Part-Dieu  
18 faces 2m2

Performances estimées  
*7 jours, cible 15+*

 Audience  
**486 995**

 Répétition  
**17,2**

 ODV **8 376 865**

# Plan de communication

ACHAT D'ESPACE - PRESSE

- Insertion presse « A la découverte de Lyon » | Service TCL carte bancaire dans le livre (cible famille)



- Bannière web sur [lyon.Citycrunch.fr](http://lyon.Citycrunch.fr)  
2 semaine – du 11 au 24 juillet (+ d'audience que le mois d'août)



- Relations presse : communiqué de presse pédagogique – **porté par le SYTRAL**



NOUVEAU SERVICE  carte bancaire PAYEZ ET VALIDEZ AVEC VOTRE CARTE BANCAIRE



# Plan de communication / Actions commerciales

DIGITAL / MARKETING DIRECT

Toutes cibles : voyageurs TCL + prospects (Métropole)

- Emailings : base de contacts CRM – à destination des voyageurs TCL/prospects
- Réseaux sociaux : publications Twitter, Instagram, Facebook
- Article dans la Newsletter TCL : Renvoi sur page dédiée sur le site TCL.fr
- Page dédiée pédagogique sur le site TCL.fr avec plusieurs modules/questions : **Qu'est ce que la validation par CB ? Vous voyagez à plusieurs ? Quelles CB sont acceptées ? Que faire en cas de contrôle ? Parc relais TCL ...**
- Ecrans i-TCL pédagogiques motion-design (diffusés dans les stations de métro, à bord des tramways et lignes de bus C1, C2, C3, C13...) : **animation du visuel + infos sur le fonctionnement du service**
- Vidéo **ON VOUS EXPLIQUE** sur le nouveau service TCL Carte Bancaire : Zoom sur **la multi-validation** > diffusion sur les réseaux sociaux + version muette pour les écrans i-TCL



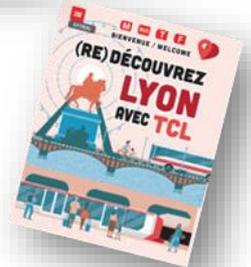
# Actions terrain

## Support pour Touristes – Occasionnels :

- Dépliant et kit digital à l'attention des générateurs et prescripteurs : Only Lyon, Office du Tourisme, GL Events, Airbnb, Eurexpo, RhônExpress (écrans d'informations à bord des rames), Ouigo/TGV, mairies, Centre sociaux, entreprises....
- Animation Itcl dans les hôtels via écrans (cf test Distribrochures)
- Info sur le mini plan Touristes, Congressistes, Occasionnels distribués dans les hôtels, lieux touristiques et plus globalement sur les supports à destination des occasionnels
- A intégrer dans les futures campagnes Voisins Proches (septembre)
- Relais d'informations auprès des banques lyonnaises (CERA, CIC, LCL)
  - Obtenir un relais d'info sur les newsletters des banques

## Animations terrain :

- Agence mobile : présence lors des principaux événements de fin mai à début juillet avec écran tactile pour projection animation vidéo et QR Code
- Présence avec partenaire *JDP* lors des évènements prévus sur la semaine de lancement : Eurexpo, Centre de Congrès, Matmut Stadium...



# Accompagnement terrain

Les événements prévus sur la semaine de lancement *en cours de validation*:

## + Eurexpo

- ~~Jouetrama~~ et Handica ? : du 29 mai au 2 juin inclus
- > Le SIRHA Green du 8 au 9 juin
- > Eurobois du 14 au 17 juin

Street  
Marketing

## + Centre de Congrès – Cité Internationale

- > Congrès national de la société française d'Hygiène hospitalière du 1<sup>er</sup> juin
- > Congrès national CFDT : 13 juin

Infos  
visiteurs

Street  
Marketing  
vélo Mobile ?

## + Parc de la Feysine

- > RÉEL : Festival de la jeunesse, du 3 au 5 juin 2022

Agence  
Mobile

## + Matmut Gerland :

- > INVERSION Fest' du 17 au 18 juin

Street  
Marketing

## + Anciennes Usines Fagor Brandt

- > Lyon Street Food Festival du 23 au 26 juin

Agence  
Mobile

# Accompagnement terrain

## Présence terrain :

- + La semaine de lancement + le samedi
  - > 7h00 à 9h00 et 16h30 à 19h30

## Qui?

- + Médialys du lundi au vendredi (2 sessions d'information prévues le 16 mai)
- + Kisio en fin de semaine + le samedi de lancement et la fin de semaine suivante (budget 6 k€)
- + Appel à volontariat auprès des salariés sur l'ensemble de la semaine

## Dans les points clés de l'agglo:

- + Principales gares : Part-Dieu, RhônExpress (La Soie et Part-Dieu), Perrache
- + Gares TER : Oullins, Gorge de Loup, Gare de Vaise, Jean Macé
- + Parcs-relais remplis le samedi : Vaise1, Oullins, Gorge de Loup, Mermoz
- + Lieux touristiques : Bellecour, Vieux-Lyon, Hôtel de ville

*Prévoir des chasubles aux couleurs de la campagne pour les volontaires et des badges pour les Médialys.*



# Rétroplanning et budget



	JUN 2022				JUILLET 2022			
	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30
Relations Presse	30/05							
Kit digital Partenaires (hôtels...)	04/06	←————→						
Campagne Média affichage	04/06	←————→						
Site TCL.fr	04/06	←————→						
Réseaux Sociaux	04/06	←————→						
Campagne Emailing usagers	04/06	↔	Fête de la Musique	↔				
Achat d'espace	04/06	←————→						
Ecran i-TCL	04/06	←————→						

# Signalétique de lancement Open Paiement

ENTREE STATIONS METRO - DISTRIBUTEURS



- **Habillage événementiel au dessus des distributeurs** pour une meilleure visibilité lors de l'attente ou en passage
- Aux **13 principales stations de métro** proches de générateurs touristiques
- A compléter par accompagnement terrain autour des distributeurs



# Signalétique de lancement Open Paiement

*DISTRIBUTEURS TRAMWAY + POLE ECHANGES*

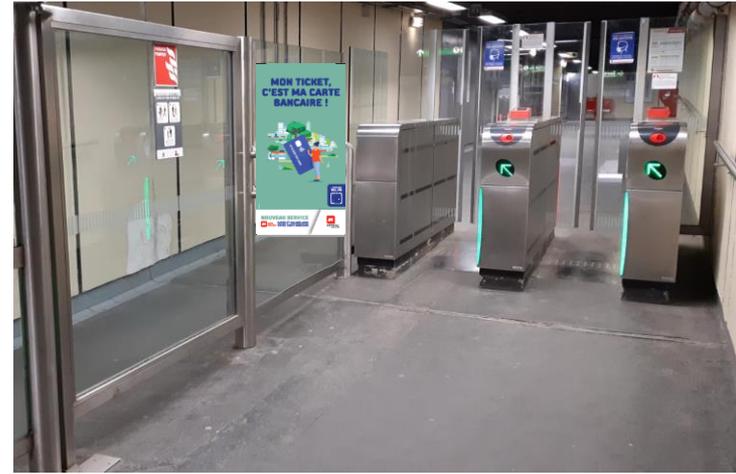
- **Adhésif pérenne** sur **distributeur en surface** pour promotion service Carte Bancaire
- En remplacement de l'adhésif 24-48-72h
- 189 distributeurs concernés



# Signalétique de lancement Open Paiement

## ENTREE STATIONS METRO

- **Covering promotionnel en entrée de stations métro** (garde corps ou portes pompiers à proximité des portiques)
- **Déploiement dans 16 stations de métro** ( à l'exception de celles déjà équipées du renfort port du masque)
- Environ 60 gardes corps et portes pompiers concernés



# Signalétique de lancement Open Paiement

EMBARQUEE BUS ET TRAM

- **Bus** : covering promotionnel sur vitres des lignes fortes desservant générateurs touristiques (C1,C2, C3 et C13)
- **Bus + Tram** : Adhésif sur le valideur pour rappel du support à valider sur l'équipement
- **Bus + Tram** : Signalétique pérenne avec panonceaux



Conservation de la notion « CB »  
sur panonceau validé en 2021



Adhésif sur valideur

