

nextstation
PARIS 2007

6 & 7 décembre 2007

2^{ÈME} CONFÉRENCE INTERNATIONALE
SUR LES GARES FERROVIAIRES



Next Station

*2^{ème} conférence internationale
sur les gares ferroviaires*



nextstation
PARIS 2007

6 & 7 décembre 2007

2^{ÈME} CONFÉRENCE INTERNATIONALE
SUR LES GARES FERROVIAIRES



L'information dans les gares

Ce que recherchent les Voyageurs

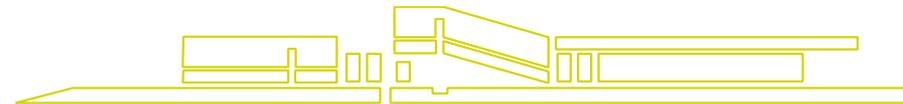


Quelques fondamentaux

- **L'esthétique**
 - Ne pas sacrifier l'utile pour le voyageur à l'esthétique et au sensationnel.
 - Plutôt : faire en sorte que ce qui est utile soit beau .

- **La technique**
 - Ne pas rechercher avant tout l'innovation technique
 - Plutôt : définir en premier lieu ce qui est bon pour le voyageur et rechercher alors les moyens techniques à utiliser, qu'ils soient innovants ou non.

- **Les informations listées dans les projections suivantes paraissent aller de soi; mais elles sont rarement toutes fournies et surtout dans une forme qui convient aux voyageurs.**



Information sur les trajets, les prix et les horaires

■ Où ?

- A proximité des guichets et des machines de vente
- Dans les salles d'attente
- Dans des guichets différents pour l'information et la vente de billets
- Guichet unique (aussi bien pour l'information que pour la vente) dans le cas où plusieurs exploitants de lignes utilisent la gare
- Sur les quais ou à leur entrée, indication de **toutes** les gares desservies par le prochain train

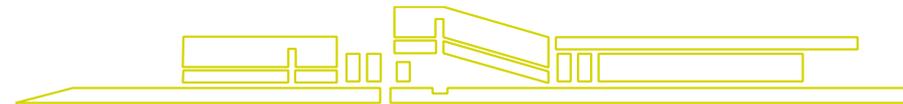
Quoi ?

- Trains disponibles pour une certaine destination, avec indication des meilleurs tarifs
- Possibilités et voies de recours, par affichage le cas échéant des conventions passées avec les associations
- Affichage des indicateurs de qualité de service

Information sur les trajets, les prix et les horaires (2)

Comment ?

- Par cartes du réseau national, régional et des grandes liaisons internationales
- Par panneaux classés par horaires de départ ou d'arrivée
- Par panneaux classés selon les destinations; étudier la possibilité de panneaux interactifs (grandes gares) interrogeables selon la destination finale (reproduction du site Internet?)



Informations sur les départs des trains horaires, quai, moment d'embarquement

- Où ?

- Dans de multiples endroits bien indiqués; Ces endroits seront confortables. Grand(s) tableau(x) d'affichage, là où ils n'attirent pas une foule faisant obstacle à la circulation dans la gare .
- Sur les quais, afin d'informer les voyageurs descendant d'un train de l'heure et du quai de leur correspondance.

- Comment ?

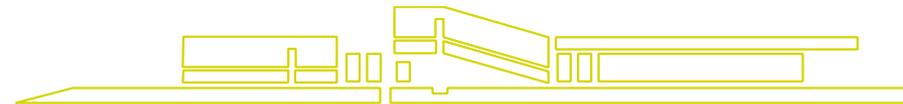
- Lisibles pour tous
- Sonores pour les mal-voyants et pour attirer l'attention; la qualité de la diffusion est souvent à améliorer
- Avec l'assistance d'agents : ne pas oublier que beaucoup de voyageurs se trouvent en état de stress au moment de prendre leur train



Informations sur les départs des trains horaires, quai, moment d'embarquement (2)

- Quoi ?

- Pas seulement la destination finale du train; le voyageur doit savoir à quel quai aller et à quelle heure, pour la gare à laquelle il se rend; étudier la possibilité d'un panneau interactif où en simplement cochant sa gare, on obtient l'information (grandes gares).
- Les retards et suppressions et, par voie sonore en tout cas; leur raison
- Les changements de quai
- Horloges dans les différentes parties de la gare et sur les quais
- Plan simplifié des quais sur chaque quai, pour guider le voyageur prenant une correspondance



Information sur la gare

- **Plan général de la gare et plans de détail**
 - A mettre dès l'entrée (ou les entrées) de la gare, et également avant, au débarquement des modes de transports amenant les voyageurs à la gare (parkings voitures, taxis, transports urbains); à répéter dans les endroits les plus fréquentés
 - Clairs : utilisations de couleurs, légende des signes et abréviations utilisées (à éviter dans la mesure du possible)
- **Informations à porter sur les plans et par des panneaux spécifiques à l'information :**
 - Emplacement des différents quais
 - Guichets de vente, machines délivrant des billets
 - points de rencontre, places où les handicapés peuvent signaler leur arrivée
 - facilités: salles d'attente, toilettes, téléphones, etc., avec leurs heures d'ouverture éventuellement.
 - endroit où des réclamations peuvent être déposées
- **Nom de la gare sur les quais : panneaux parallèles au quai sauf aux deux bouts du quai où, perpendiculaires au quai, ils seront mieux lus par ceux qui sont dans le train**

Correspondances avec les autres modes de transport : l'intermodalité

- A l'intérieur de la gare, avant la porte de sortie :
 - Plan de la ville
 - Plan de l'emplacement des parkings, taxis, transports urbains (TU)
 - Panneaux et Marquage au sol des itinéraires différenciés par couleurs pour les différents modes;
 - Panneau lumineux donnant les lignes de TU desservant la gare, avec leurs itinéraires et leurs horaires; étudier la possibilité de panneaux interactifs, donnant le TU à emprunter et son horaire en fonction de la destination finale indiquée par le voyageur. Itinéraires marqués sur un grand plan de la ville
 - Panneaux lumineux donnant la prochaine heure de départ des différentes lignes de TU

