

Signalétique intermodale dans les gares



Novembre 2019

Remerciements

Ce document a été réalisé par le Cerema à la demande de la direction des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM) du Ministère de la transition écologique et solidaire.

Cet ouvrage est une œuvre collective du Cerema sous la coordination de Frédéric Lescommères (Cerema Sud-Ouest).

Le pilotage technique et la production de cet ouvrage ont été assurés par : Cécile Clément-Werny (Cerema Territoires et ville), Odile Ledésert, Viviane Marrie (Cerema Méditerranée), David Dubois, Mathias Gent (Cerema Centre-Est), Véronique Baudry, Géraldine Bodard, Cyprien Richer (Cerema Nord-Picardie), Catherine Beyneix, Marie Giraud, Frédéric Lescommères (Cerema Sud-Ouest).

Il a été réalisé à partir des synthèses produites à l'issue des phases d'observation et d'entretiens dans les gares ciblées pour l'étude (ciblage réalisé en accord avec SNCF – Gares & Connexions).

Ces observations se sont déroulées entre mai et octobre 2018 en accord avec les responsables des gares, rencontrés lors de ces visites.

Le Cerema remercie les acteurs qui ont accepté de nous rencontrer et de fournir les informations nécessaires à la production de cet ouvrage :

- Lionel Criscuolo – Manager de la gare d'Avignon TGV
- M. Leboube – Directeur des gares Nord pas de Calais
- M. Colas – Dirigeant d'unité Gare – Lille Flandre
- M. Bodelu – Gestionnaire du site de la gare Lille Flandre
- Anne Sophie Morvant – Cheffe de gare départemental Savoie
- Julie Aupetit – Cheffe de gare départemental Isère
- Cécile Mardéro – Dirigeante Unité Gare de Nice
- Mary Graindorge – Dirigeante unité gare LGV Provence et manager de la gare de Marseille
- Monsieur Mancini – Responsable division publicité information – ville de Marseille
- Noëlle Tedeschi – Responsable information Voyageurs et relation transporteurs intégrateurs – SNCF Gares de Bordeaux Saint Jean
- Pascal Muchiut – Dirigeant Unité gare Bordeaux Saint Jean
- Vincent Labaste – Manager de la gare d'Hendaye
- Philippe Schmidt – chef de la gare de Cannes

Nous remercions également les acteurs de SNCF Gares & Connexions et du bureau d'études AREP, rencontrés en amont de cette étude :

- Christophe Ruckebush – SNCF Gares & Connexions
- Pascal Lemesle -SNCF Gares & Connexions
- Agnès Baret – SNCF Gares & Connexions
- Isabelle Le Saux – AREP Design Lab
- Etienne Riot – AREP Design Lab

Avertissements

Les illustrations contenues dans ce document sont issues des visites des gares ferroviaires réalisées entre mai et octobre 2018.

Les photographies retenues pour alimenter le document ont été réalisées par les agents du Cerema après accord des responsables rencontrés en gare ; elles sont la propriété du Cerema.

Les modifications qui auraient pu affecter la signalétique intermodale dans les gares ferroviaires visitées depuis octobre 2018 ne sont pas prises en compte dans ce rapport.

Sommaire

1.Introduction	5
Objectifs de l'étude	7
Champ de l'étude	8
Méthodologie	8
2.Gares ferroviaires en tant que pôles d'échanges intermodaux.....	11
2.1 Trois catégories de gares selon Gares & Connexions	11
2.2 Des gares de plus en plus fréquentées	12
2.3 Enjeux des gares en tant que pôles d'échanges intermodaux	13
2.4 Un bilan mitigé sur la perception de la signalétique	14
3.Les objectifs de la signalétique intermodale dans les gares ferroviaires	15
3.1 Guides pour la réalisation de la signalétique en gare	15
3.2 – La charte graphique : pourquoi un document de référence ?	15
3.3 - Marquer, jalonner, informer, orienter	16
3.4 Les principes de base de la charte graphique pour la réalisation d'une signalétique en gare	17
4.Éléments d'observation dans quelques gares ferroviaires françaises	18
4.1 Conception et aménagements des gares ferroviaires et des espaces publics	18
4.2 Les bonnes pratiques de la signalétique dans les gares	24
4.3 La prise en compte du référentiel dans la signalétique	29
5.La signalétique intermodale et les jeux d'acteurs, quelle gouvernance ou partenariats ?.....	44
6.Conclusion et préconisations	46
7.Éléments clés des gares ferroviaires étudiées	48
Annexes.....	53
7.1 Répartition modale détaillée des entrées/sorties par gare	54
7.2 Bibliographie	57
7.3 Lexique	58

1. Introduction

« [La gare] organise la rencontre avec ce qui fait Ville : le commerce, les habitants, les services, les spectacles. Au fond, la gare est une place publique. C'est un lieu central de la vie sociale d'une ville, et l'un des rares lieux que toute la population est amenée à fréquenter. »¹

La qualité de l'accueil des voyageurs arrivant en France, à l'occasion de déplacements d'affaires ou de loisirs, est une composante essentielle de l'attractivité de l'offre touristique dans son ensemble.

Les gares (notamment les plus grandes, de niveau national) sont avec les aéroports, les principales portes d'entrée sur le territoire pour les touristes internationaux dans le cadre de déplacements touristiques longues distances, ou pour les usagers quotidiens ou occasionnels nationaux dans le cadre des déplacements plus réguliers. Ces portes d'entrée jouent un rôle fondamental dans l'accueil des voyageurs et contribuent de façon importante à l'image que le visiteur étranger retient de la France.

Au quotidien, pour de nombreux français, la gare est aussi une porte d'entrée vers la ville, vers les lieux de services (commerce, santé) et vers les lieux de travail. Elle constitue souvent un lieu de passage obligé entre deux modes de transports, dans un contexte temporel souvent contraint et dans une période horaire (en majorité entre 06h00 et 10h00 et entre 16h00 et 20h00) où le volume des flux de voyageurs et la congestion plus ou moins relative ont une incidence sur la capacité de l'utilisateur à lire une information, à se repérer dans l'espace et à s'orienter vers une destination.

De fait, les gares deviennent des « city booster »² : « leur rôle est majeur dans l'essor de villes plus modernes, plus intelligentes, plus durables et plus agréables pour ceux qui y vivent, travaillent et transitent. Demain, la gare deviendra un « hub » urbain, radicalement différent de ce qu'il a été par le passé. Ouvert et attractif. Connecté et accueillant. Lieu de vie et lieu de ville.

Composante essentielle et structurante de la chaîne d'information et de guidage de l'utilisateur, la signalétique doit être considérée comme un service à offrir aux usagers, voyageurs ou non, à l'intérieur de l'espace public de la gare. La signalétique participe de fait à l'image et à l'identité de la gare, voire de la ville.

¹ Source : rapport Fabienne Keller-mars 2009, La gare, lieu de tous les croisements, focalise les enjeux de transports des différentes Autorités Organisatrices de Transport (AOT) et des transporteurs.

² Le concept City Booster a été inventé par SNCF Gares & Connexions en 2016.

« Pendant longtemps, les gares ont été 100% dédiées au train. Aujourd'hui, elles sont devenues un espace urbain, une plateforme multimodale ouverte qui regroupe une très grande diversité de services, ce qui a beaucoup de conséquences sur l'information. Cela crée des besoins que l'ancien système de signalétique ne prenait pas du tout en compte. D'autre part, à cette même période, la question des espaces pour tous et de l'accessibilité a émergé avec des exigences accrues sur une meilleure lisibilité, sur les contrastes, sur la prise en compte de la malvoyance. De l'augmentation du nombre de personnes dans ces espaces, du flux et du nombre de services est née la réflexion autour de la charte signalétique » - interview Isabelle le Saux – directrice AREP³ Design lab – janvier 2017

La signalétique est un outil de communication dans l'espace qui aide à comprendre la gare au moyen de signes visuels coordonnés comprenant du texte, des flèches, des pictogrammes, des jeux de couleurs... dans un jeu d'information statique ou dynamique et dans une grande variété de supports.

Cette multiplicité de signes doit, de plus, tenir compte de la plus ou moins grande capacité des usagers à la lire et à se repérer dans l'espace. Ce système d'information doit être construit pour permettre à tout usager de bien comprendre le message et de choisir son parcours, selon son propre mode de compréhension de l'espace dans lequel il se trouve.

La chaîne d'information en gare est articulée autour de 4 grands thèmes :

- Le marquage de la gare et des différents services en gare ;
- Le jalonnement : avec des supports souvent de grands formats pour souligner l'organisation de l'espace et pour orienter, rassurer l'utilisateur dans son parcours en gare ;
- L'information dynamique et en temps réel sur des supports électroniques pour informer sur l'accès aux trains et sur les temps d'accès vers les services de mobilité en extérieur ;
- Les plans de gare et de quartiers, pour orienter / guider l'utilisateur dans l'espace public de la gare et sur les parvis en interface avec la ville.

³ AREP est une agence d'architecture interdisciplinaire, filiale de SNCF Gares & Connexions

« Une signalétique fonctionne bien si elle vient donner les clés de lecture de l'espace. Elle tient compte de l'architecture et des aménagements pour orienter les flux et assurer la fluidité. Il faut vraiment intégrer que la signalétique n'est pas qu'un projet d'affiche devant laquelle on s'arrête pour regarder ; c'est une information qui doit être lue en mouvement » Marion Maurice – chef de projet graphisme et signalétique - AREP Design lab – janvier 2017

Ainsi, de manière générale, la signalétique dans les gares ferroviaires a pour ambition de compléter le travail d'aménagement en visant prioritairement à clarifier l'espace en permettant un accès facile et quasi immédiat aux trains mais aussi en permettant un repérage simple et un accès facilité aux différents services et modes de transports à proximité. Elle doit constituer une chaîne d'information continue répondant aux usages et aux différentes périodes des principaux flux en gare. Enfin, elle doit offrir, dans un principe de cohérence, l'information nécessaire sur chaque mode de transport dans la gare et hors la gare pour permettre une grande fluidité des flux entrants ou sortants.

La signalétique se doit de répondre à chaque usager dans toutes les situations.

Deux grands principes ont été retenus prioritairement :

- L'accessibilité à l'information,
- La recherche globale de cohérence.

Une famille de supports a été créée de manière à unifier le traitement graphique de la signalétique, à homogénéiser la nature des supports et enfin en uniformisant les formats, les modes d'accroche et les principes de pose (emplacements, altimétrie dans l'espace public des gares).

« La signalétique nécessite un esprit de synthèse : on dit souvent qu'il faut simplifier le complexe ; on réfléchit en termes d'économie de signes. En fait quelqu'un qui fait de la signalétique réfléchit à en faire le moins possible »- interview Isabelle le Saux – directrice AREP Design lab – janvier 2017

Objectifs de l'étude

L'objectif de ce travail est de confronter le regard des experts à l'approche usager dans une gare ferroviaire, dans l'expérience du cheminement piéton depuis la descente du train à l'accès aux modes de transports qui le mèneront à sa destination finale.

Le sujet est donc l'observation de la signalétique intermodale en gare, à destination des usagers quotidiens ou occasionnels, dont les touristes.

Il ne s'agit en rien d'un audit de la mise en œuvre du guide pour la réalisation de la signalétique en gare (décrit dans la charte graphique de 2012⁴ déployée par Gares & Connexions), mais d'un diagnostic qui s'appuie sur l'étude et l'observation de plusieurs gares ferroviaires françaises, en identifiant les éventuelles difficultés rencontrées, notamment en termes de rupture de continuité de la signalétique, soit par absence d'informations, soit par modifications du type et de la forme de ces indications.

Les observations se sont déroulées en posture d'utilisateur non habitué des lieux visités et non expert des techniques et règles de la signalétique intermodale en gare.

Champ de l'étude

Ce document se focalise donc sur une observation/analyse de la signalétique intermodale dans les gares ferroviaires françaises. Il porte une attention particulière à la signalétique permettant aux usagers, quotidiens ou occasionnels, de rejoindre les différents services de mobilité à l'extérieur de la gare (ou parfois dans la gare en interconnexion, tram, métro ou réseau express...) pour atteindre leur destination finale.

Ce document ne traite pas de la signalétique d'urgence dédiée à la gestion de situations d'urgence ou de crise, qui regroupe tous les éléments indiquant les sorties de secours, les points de rassemblement, les équipements de sécurité ou les premiers secours. Cette signalétique répond à des enjeux particuliers et est encadrée par une réglementation spécifique⁵.

Méthodologie

Ce document est basé sur les retours d'expériences des gares ferroviaires françaises en matière de signalétique intermodale.

Sur 3 000 gares ferroviaires en France, 16 gares ont été sélectionnées en accord avec SNCF Gares & Connexions. Cette sélection s'est appuyée sur la réglementation qui distingue trois catégories de gares : les gares d'intérêt national qui accueillent au

⁴ Cette charte est un manuel de signalétique à destination des réseaux Grandes Lignes et Régionaux. Son objectif est de faciliter la mise en œuvre et la mise à jour des informations destinées à guider la clientèle en gare, de la ville jusqu'au train et en sens inverse, mais aussi dans l'ensemble des espaces et services disponibles dans les pôles d'échanges, hormis les services transporteurs et concédés. Défini en 2012, mis à jour en 2015, il s'applique à tous les projets de signalétique en gare.

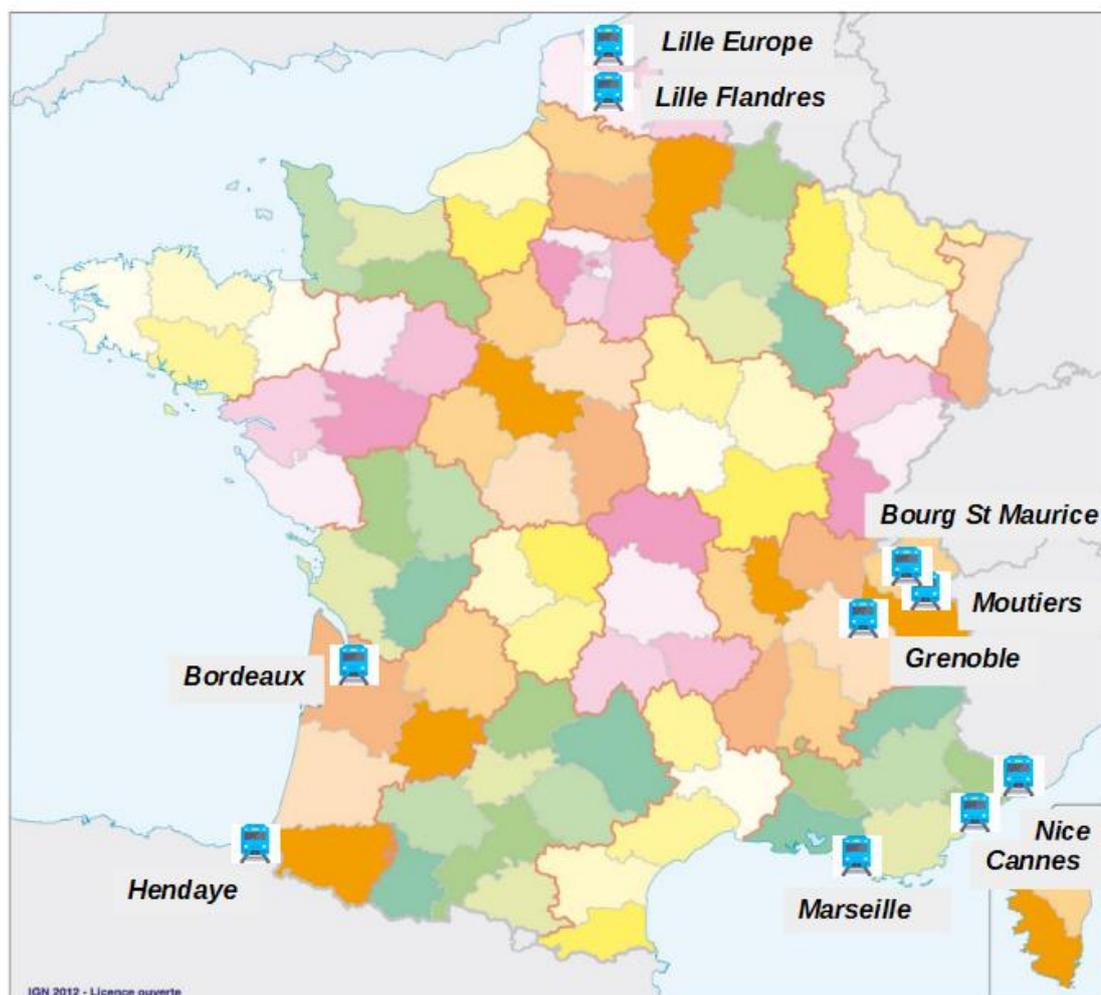
⁵ Les exigences en matière d'information sur l'évacuation et les sorties de secours sont encadrées par la réglementation sur les établissements recevant du public (notamment l'arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public) et les lieux de travail (notamment l'arrêté du 4 novembre 1993 relatif à la signalisation de sécurité et de santé au travail). Le référentiel de bonnes pratiques BP P96-101 (2015) de l'Afnor liste des recommandations pour l'évacuation des établissements recevant du public par les personnes en situation de handicap.

moins 250 000 usagers réalisant un trajet national ou international par an, les gares d'intérêt régional par lesquelles transitent au moins 100 000 voyageurs nationaux ou internationaux par an et enfin les gares d'intérêt local. Les 16 gares retenues étaient donc représentatives de cette distinction.

Parmi cette sélection, 10 gares ont été visitées et observées : la gare de Moutiers, la gare de Grenoble, la gare de Bourg Saint-Maurice, la gare de Nice, la gare de Marseille Saint Charles, la gare de Cannes, la gare de Lille Europe, la gare de Lille Flandre, la gare de Bordeaux Saint Jean et la gare d'Hendaye.

Ces gares ont fait l'objet d'études de cas détaillées qui ont consisté à observer de façon systématique les cheminements piétons des usagers de la gare ainsi que la signalétique mis à disposition entre la sortie des trains (quais) et les zones de prises en charge de l'ensemble des services de mobilité à l'extérieur de la gare (ou dans la gare dans certains cas). Ces visites et observations ont été complétées en amont par des rencontres et des entretiens avec les responsables et gestionnaires de la signalétique dans les gares. Ces entretiens ont permis d'aborder les questions de politique générale de la gare (flux, fréquentation, fréquence et répartition des trains...), de conception de la gare et de réflexion sur l'amélioration de la signalétique dans la gare. Les perspectives d'évolution / transformation des gares (projets en cours) ont également été évoquées dans un horizon à 2, 5 ou 10 ans.

Carte des gares étudiées



fond de plan : IGN

Conception carte : Cerema

2. Gares ferroviaires en tant que pôles d'échanges intermodaux

Il existe à ce jour plus de 3 000 gares ou haltes ferroviaires en France. Derrière ce nombre total de gares se cachent des situations diverses, tant sur le plan de l'importance de l'infrastructure que sur la fréquentation des gares au plan national. Ainsi, en France, parmi les 3 000 gares recensées, 1 750 sont en réalité des haltes ferroviaires, c'est-à-dire des points d'arrêt dépourvus de bâtiment voyageurs et/ou de personnel présent en permanence⁶.

2.1 Trois catégories de gares selon Gares & Connexions

Gares & Connexions définit trois catégories de gares, en fonction de leur fréquentation en volume de voyageurs.

La catégorie A concernent les gares de voyageurs d'intérêt national. Ces gares sont celles dont la fréquentation par des voyageurs des services nationaux et internationaux de voyageurs est au moins égale à 250 000 voyageurs par an. Elle comprend 125 gares.

Parmi les 10 gares étudiées, 9 entrent dans cette catégorie :

- Nice
- Marseille
- Bourg-Saint-Maurice
- Grenoble
- Moutiers – Salins - Brides-les-bains
- Avignon TGV
- Cannes
- Bordeaux Saint Jean
- Lille Flandres / Lille Europe

La catégorie B concentre les gares de voyageurs d'intérêt régional. Le périmètre de gestion correspond, dans chaque région, à l'ensemble des gares n'appartenant pas à la catégorie A mais dont la fréquentation totale est au moins égale à 100 000

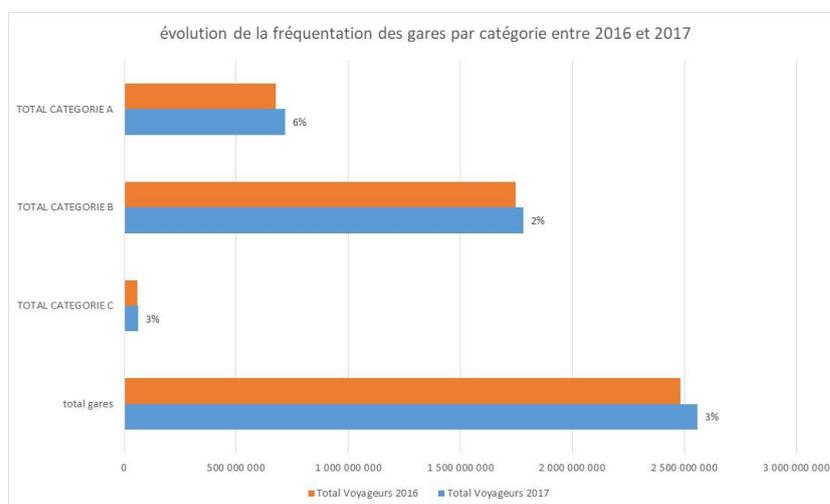
⁶ Source : Etude thématique sur la gestion des gares ferroviaires en France – ARAFER – juillet 2016

voyageurs par an. 962 gares en France appartiennent à cette catégorie ; une seule gare étudiée est concernée : Hendaye.

La catégorie C rassemble les gares de voyageurs d'intérêt local, n'appartenant pas aux deux catégories précédentes, soit 1 920 gares. Aucune gare de cette catégorie n'a été ici étudiée.

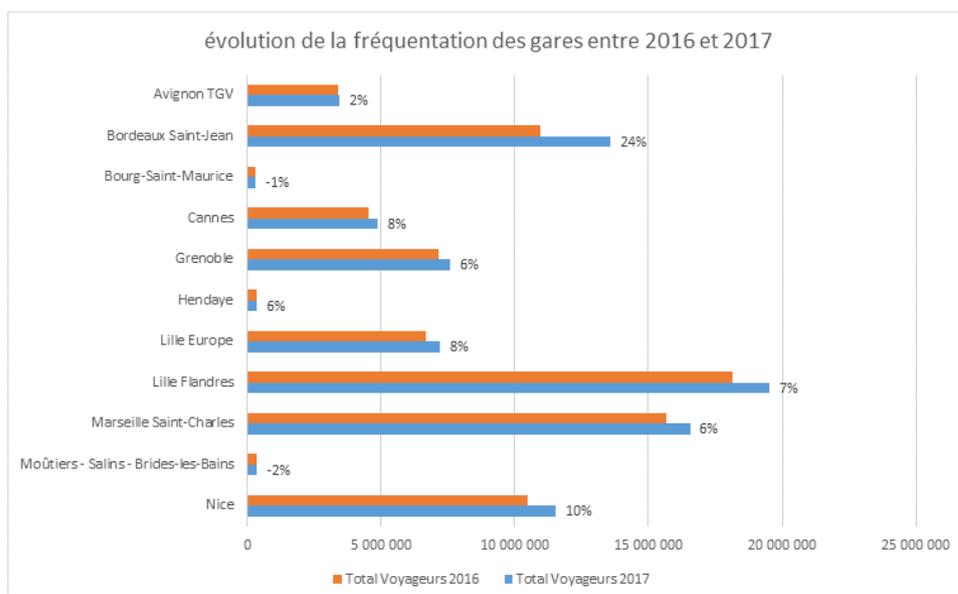
2.2 Des gares de plus en plus fréquentées

Globalement en France, les gares sont de plus en plus fréquentées. Ainsi, entre 2016 et 2017, sur l'ensemble des françaises, l'évolution de la fréquentation a été la suivante :



Les % indiquent le taux d'évolution entre 2016 et 2017 - Contient des informations issues de la Base de données SNCF OPEN DATA, présentement mises à disposition aux conditions de la licence SNCF OPEN DATA.

C'est le cas également, et dans des proportions plus fortes que la moyenne, pour 8 gares sur 10 sur notre échantillon. Il faut noter l'évolution très forte du trafic sur la gare de Bordeaux, due à l'arrivée de la ligne TGV Paris-Bordeaux. Seules Moûtiers et Bourg-Saint-Maurice, non situées de façon pérenne sur le réseau structurant TGV ou grandes lignes ont vu leur fréquentation baisser.



Les % indiquent le taux d'évolution entre 2016 et 2017 - Contient des informations issues de la Base de données SNCF OPEN DATA, présentement mises à disposition aux conditions de la licence SNCF OPEN DATA.

2.3 Enjeux des gares en tant que pôles d'échanges intermodaux

Une gare n'est pas une destination, c'est un lieu d'échanges, on vient de quelque part, on va vers quelque part. Le gestionnaire de la gare, comme celui d'un parking, ou d'un commerce, est toujours plus intéressé par les conditions d'arrivée, caractérisant les conditions de son accessibilité, que celles du départ, qui conditionne moins l'attractivité du lieu.

De fait, Gares & Connexions réalise régulièrement deux types d'enquêtes client dans les gares sur l'intermodalité :

- Celles indiquant la répartition (en %) de l'utilisation des modes de transports que les voyageurs ou non voyageurs utilisent **pour se rendre dans** la gare enquêtée ;
- Celles indiquant indique la répartition (en %) de l'utilisation des modes de transports que les voyageurs ou non voyageurs utilisent **pour se rendre ou quitter** la gare enquêtée.

Ces informations sont obtenues à partir des enquêtes réalisées en gare lors d'un jour ouvrable de base (très souvent le jeudi), hors veille de départ de grand week-end, hors vacances scolaires⁷.

⁷ Les résultats détaillés sont présentés en annexe.

On observe que :

- La marche et les transports collectifs sont les modes les plus utilisés en entrées ou sorties de gare ;
- La part modale de la marche à pied se situe dans une fourchette comprise entre 22 % (Lille Europe) et 62 % (Cannes) ;
- La part modale des transports collectifs se situe entre 20 % (Cannes) et 54 % (Lille Flandres).

Seule la gare d'Avignon TGV, excentrée par rapport au centre-ville et peu desservie en transports en commun sort du lot avec 2 % de part modale de la marche et 16 % celle des transports collectifs.

Ces résultats soulignent l'importance de la gestion de l'intermodalité (et plus spécifiquement de la signalétique intermodale) pour des usagers qui représentent entre un tiers et la moitié de la fréquentation de la gare.

2.4 Un bilan mitigé sur la perception de la signalétique

Les gares ferroviaires sont des pôles d'échanges multimodaux, rayonnant dans les territoires. La qualité de l'interface entre les transports ferroviaires et les autres modes de déplacement – voiture, transports collectifs, vélos, marche...est donc primordiale.

A ce titre, il faut jouer sur plusieurs leviers : proposer une offre de transport public ou alternative à la voiture individuelle fiable, un titre de transport unique et intégré à l'échelle d'un territoire, des parkings relais, des voies et des abris sécurisés pour les vélos et des cheminements piétons sûrs. Bref, connecter les modes de déplacement entre eux, depuis le domicile jusqu'au réseau structurant (ici le train) en supprimant les ruptures de charge insurmontables.

Si ces leviers sont connus, d'autres sont souvent sous-estimés dans leur importance, comme la signalétique intermodale. La multiplicité des modes concernés (voiture individuelle, covoiturage, autopartage, voitures de location, cars régionaux, services librement organisés, bus locaux, cars de tourisme, métro, taxis, vélo et marche) dans un espace restreint et concurrentiel avec la signalétique liée aux services, à l'accès aux quais, aux publicités ... rend cette thématique complexe.

Si de vrais efforts ont été conduits depuis quelques années, des progrès restent à faire. Une étude récente de la FNAUT⁸ sur les gares parisiennes illustre par exemple les problèmes d'usage et de perception de cette signalétique. Il y est ainsi indiqué :

« - hormis le choix des couleurs des lignes de métro « pastilles », commun aux signalétiques SNCF et RATP, chacune de ces entreprises poursuit sa logique propre [...],

⁸ Les gares parisiennes - un laboratoire de l'intermodalité ?, FNAUT Ile-de-France, novembre 2016

- les renseignements donnés par les plans RATP, SNCF, Decaux ne sont pas toujours adaptés aux attentes des voyageurs : soit ils sont trop détaillés (et difficilement mémorisables), soit ils pèchent par des omissions gênantes,

- pour les automobilistes, la signalétique d'approche des gares n'est ni homogène ni suffisante : panneaux indicateurs en tôle émaillée, plus rarement caissons lumineux, panneaux « Decaux », etc.

- les cheminements piétons inter gares, qui sont d'utiles alternatives aux transports en commun (pour exemple : liaisons gares de Bercy – de Lyon d'Austerlitz) relèvent parfois du « bricolage » ;

- quant aux cyclistes, ils doivent se contenter des panneaux routiers indiquant les parkings. »

Et pourtant cette thématique et ses impacts ne sont pas sous-estimés par les aménageurs qui ont mis en place les outils permettant de faciliter les transitions et les cheminements.

3. Les objectifs de la signalétique intermodale dans les gares ferroviaires

3.1 Guides pour la réalisation de la signalétique en gare

Le référentiel des bonnes pratiques BP-P96-104 de l'Association française de normalisation (AFNOR) de 1994, d'application non obligatoire, propose des recommandations, pour la réalisation d'un programme de signalétique relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public (ERP), dont font partie les gares ferroviaires.

En parallèle, le référentiel « Guide pour la réalisation, de signalétique en gare – charte graphique 2012 » de Gares & Connexions - AREP a défini un document d'application de la signalétique à destination des gestionnaires de gare.

L'application des recommandations de bonnes pratiques de l'AFNOR, couplée à la charte graphique de la SNCF vise ainsi à la mise en place d'une signalétique facilitatrice pour le plus grand nombre.

3.2 – La charte graphique : pourquoi un document de référence ?

L'application d'une charte graphique commune sur les divers supports présents en gare (en interface directe avec le public, voyageur ou non) permet de garantir l'efficacité de la transmission des informations, d'unifier et d'exprimer une certaine gestion des espaces de transition en renforçant le sentiment d'accueil et de prise en charge des voyageurs.

La recherche de simplification dans le traitement de l'information a été le fil conducteur de cette nouvelle réflexion « *afin de constituer une gamme cohérente et déclinable* »⁹.

L'objectif était donc de permettre une traduction et une répliquabilité simple dans toutes les gares, qu'elles soient petites ou grandes.

Le nouveau guide de référence s'est largement inspiré des évolutions des comportements de mobilité et des évaluations menées par *Gares & Connexions* en collaboration avec *AREP*.

Ces évaluations ont aidé à définir les besoins et usages de mobilité en gare et à mieux analyser les pratiques d'observation de la signalétique existante. Les méthodes d'analyse utilisées (à partir d'un échantillon de plus de 1 000 personnes, sur des études et analyses de déplacements des usagers en gare, analyse oculométrique, des tests à partir d'études graphiques et vidéo-accompagnées...) ont permis de mieux appréhender les logiques de lecture et de compréhension de l'information et les mécanismes de repérages utilisés par les usagers en situation réelle. Des données quantitatives et qualitatives ont illustré les constats pour déterminer les pistes d'amélioration.

Le premier guide de référence sur la signalétique datait de 2003 ; des actualisations avaient été produites en 2008 et 2011, mais devant les constats formulés par les évaluations précitées, il était devenu indispensable de repenser la signalétique en gare, ce qui a abouti à une nouvelle version de ce guide totalement repensé en 2012.

Trois idées clés ont soutenu cette nouvelle signalétique :

- Faire évoluer l'image de la signalétique (parfois très ou trop présente) pour la moderniser ;
- Accompagner l'émergence de nouveaux services en gare ;
- Mieux orienter les flux croissants de voyageurs et usagers des gares.

3.3 - Marquer, jalonner, informer, orienter

Le guide référence de l'élaboration de la signalétique précise que celle-ci doit être lisible et compréhensible par le plus grand nombre et qu'elle doit être en conformité avec les attentes de la loi de février 2005 relative à l'égalité des droits et de l'accessibilité.

Ce travail sur une signalétique accessible s'inscrit donc en tenant compte de la taille des messages, de la distance de lecture, de la hauteur d'implantation des panneaux et de la hauteur des lettres.

⁹ Source : Guide pour la réalisation de signalétique en gare – charte graphique 2012

Des niveaux d'importance progressifs ont été créés afin de hiérarchiser les messages et leur mise en place. La taille de la typographie a également été étudiée pour être adaptable en fonction de l'importance donnée au message, de la hauteur d'implantation et de la distance de lecture.

Les supports de signalétique SNCF sont installés tout le long du parcours du voyageur avec des adaptations spécifiques à la demande des autorités organisatrices et des transporteurs, sur les périmètres extérieurs à la gare. Une attention particulière a été apportée au traitement des interfaces ou des entre-deux (exemple : espace entre le bâtiment voyageur et la gare routière) de façon à ce que ces espaces ne soient pas perçus comme des ruptures dans l'information faite aux voyageurs, vers les autres modes de déplacement dans et vers la ville.

3.4 Les principes de base de la charte graphique pour la réalisation d'une signalétique en gare

Les grands principes des préconisations de la norme AFNOR sont les suivants :

- Les différents éléments de la signalisation doivent être actualisables, afin de garantir la durabilité du système d'information ;
- Les supports de signalétique doivent être conçus pour comporter simultanément une information visuelle, sonore et tactile. L'objectif est que chaque type de signalétique soit positionnée de manière optimale afin que l'information soit accessible à tous ;
- Le repérage effectué par la signalétique doit être précis, cohérent et si possible exhaustif pour faciliter l'orientation du voyageur dans le lieu et dans l'espace ;
- Les informations fournies doivent être concises et basiques de manière à être aisément lisibles et compréhensibles. Les différents supports de signalétique sont situés de façon à libérer les cheminements, tout en proposant au regard, le cas échéant à l'ouïe ou au toucher, une constance de positionnement des différentes catégories d'informations fournies,
- La police de caractère et les couleurs répondent aux mêmes critères de lisibilité et de continuité. Ce principe retenu pour l'élaboration de la charte graphique Gares & Connexions – AREP donne une signalétique plus efficace dans son accessibilité, sa lecture et sa visibilité.

En résumé, cinq grands principes sont couramment admis pour une signalétique efficace : la visibilité, la lisibilité, la compréhension, la cohérence et la continuité.

Quatre axes forts sont retenus pour concrétiser une signalétique facile, simple et directe pour les voyageurs :

- Renforcer la hiérarchie des informations (rester simple et générique) ;
- Choisir des termes appropriés (trains grandes lignes ou trains régionaux, halls ou Terminal, passage ou galerie, espace détente ou salle d'attente...) ;
- Rendre compréhensibles et plus actuels les pictogrammes (3 niveaux d'importance pour la pictothèque : information majeure, jalonnement et plans ou marquage) ;
- Faciliter la lecture des panneaux comprenant plusieurs informations (pas plus de 5 messages par panneau).

« Avec l'implication du city Booster dans les gares, on essaie de personnaliser notre gare en lien avec le tissu urbain avoisinant ce qui n'était pas le cas il y a quelques années où le même mobilier industrialisé et de fait la même ambiance pouvaient se retrouver dans différentes gares ; aujourd'hui, on a une démarche différente d'affectation, de personnalisation, de qualification, ce qui ne sera jamais le cas de la signalétique. Il y a un besoin d'uniformité et d'efficacité. » M. Leboube – directeur des gares Nord Pas de Calais – mai 2018

4. Éléments d'observation dans quelques gares ferroviaires françaises

4.1 Conception et aménagements des gares ferroviaires et des espaces publics

Les gares sont des espaces à plusieurs niveaux multiples, dont l'accès fonctionnel est complexe. Elles comprennent souvent de nombreux accès sur voirie et sont parfois traversantes.

Dans ce contexte, les services de mobilité adossés se trouvent à l'extérieur de la gare, plus ou moins à proximité, en fonction des contraintes de chaque site. Chaque espace est particulier, il n'y a pas de modèles d'articulation des différents modes. De fait les cheminements sont complexes. Et ce d'autant plus que certains espaces de stationnement peuvent être sous-dimensionnés, mal indiqués, entraînant des comportements non régulés.

C'est par exemple ce qui peut être observé dans la gare de Cannes ou dans celle de Moutiers.



Stationnement non régulé à la gare de Cannes – crédit photo : Cerema



Gare de Moutiers – crédit photo : Cerema

Le cheminement des usagers peut rencontrer plusieurs obstacles, comme :

- le franchissement de plusieurs niveaux ;
- une discontinuité de l'aménagement de l'espace public ;
- la présence de flux traversant gênant (exemple gare de Lille Europe) ;
- Une signalétique malmenée par les opérations d'urbanisme autour de la gare (exemple de Moutiers).



Escaliers à la gare de Cannes – crédit photo : Cerema



Espace public peu lisible à la gare de Lille Europe – crédit photo : Cerema



Accès condamné à une rue (gare de Moutiers) – crédit photo : Cerema

Accès aux modes de transport

Suivant la position de la gare sur le territoire, les accès voitures sont plus ou moins privilégiés et, de fait, les autres modes plus ou moins bien indiqués et positionnés.

Ainsi, la gare d'Avignon TGV située dans la périphérie du centre-ville dispose de parkings largement dimensionnés à l'extérieur. En termes de signalétique, ce sont donc les parkings sont en indiqués en premier lieu.



Vue de la gare d'Avignon TGV et des parkings de stationnement voiture (source : <https://www.gares-sncf.com>)

Ces gares périurbaines se transforment en intégrant également les offres plus durables de mobilité, comme les services d'autopartage ou des places réservées pour les véhicules électriques qui se situent à proximité immédiate des entrées. Mais il n'y pas de signalétique dédiée dans la gare.



Panneau de signalétique à la gare d'Avignon TGV – crédit photo : Cerema



Places réservées aux véhicules électriques à la gare d'Avignon TGV – crédit photo : Cerema



On trouve également des services partagés de voiture à proximité des gares mais ils ne sont pas intégrés à la signalétique.

Service d'autopartage à la gare de Grenoble – crédit photo : Cerema

En revanche sur la gare de Bordeaux, située en centre-ville et desservie par le réseau de tramway, la hiérarchie est inversée : les transports en commun sont indiqués en priorité.



Exemple de signalétique verticale à la gare de Bordeaux – crédit photo : Cerema

Une conception intégrant les questions d'intermodalité

Les rénovations de gares constituent des opportunités fortes de repenser les questions d'intermodalité et leur management. Cette intégration passe par une meilleure visibilité des modes de transports connectés et leur rapprochement physique, permettant à la signalétique d'être plus efficace.

La gare de Nice offre un contre-exemple de ce principe de conception. Pour des questions de contraintes, de gain et d'opportunité, la gare ferroviaire principale n'est pas desservie directement par la ligne de tramway.

De fait, cette dernière n'est pas directement indiquée sur le plan de la gare (voir page suivante). Sur les panneaux de signalétique, en gare, le tramway est bien indiqué mais sur l'espace viaire, hors du parvis le cheminement n'est plus guidé.



Exemple de signalétique verticale à la gare de Nice – crédit photo : Cerema

GARE DE NICE VILLE



SERVICES

- Billetterie
- Téléphones
- Distributeur
- Information
- Plan d'accessibilité
- Retrait d'argent
- Police
- Billetterie automatique
- Espace TER
- Distributeur
- Office du tourisme et des Congrès
- Développement numérique
- SOS Voyageurs
- Dépens travaux

BOUTIQUES DE LA GARE

- P&M
- Relax

GARE

The map shows the layout of Gare de Nice Ville, including Avenue Thiers, Rue de Belgique, and the main building. It highlights various service points like ticket machines, information desks, and waiting areas. Transport options are also indicated, such as bus stops and parking areas.

TRANSPORTS

- Autobus
- Métro
- Parking longue durée
- Taxi
- Dépense réduite
- Parking courts durée
- Vélos en libre service

TRANSPORTS EN COMMUN AU DÉPART DE LA GARE

T1 Nice - Espagne	12 France - Nice SNCF
4 Le Poiré - Espagne	30 Nice SNCF
17 C.T. - Espagne	71 Cannes - Espagne
64 France - Espagne	75 France - Espagne
75 France - Espagne	740 France - Espagne
730 France - Espagne	770 France - Espagne
750 France - Espagne	N4 France - Espagne
N3 France - Espagne	
N5 France - Espagne	
99 France - Espagne	

LOCATION DE VOITURES

- Location de voitures

INFO+

Plus d'informations sur les services de la gare et votre voyage, rendez-vous avec notre signataire préféré au 06 09 00 00 00 (du lundi au vendredi).

<http://www.gare-sncf.com>

Source : <https://www.gares-sncf.com>

A Marseille, la conception intégrée et le dialogue entre les acteurs ont permis de mixer la charte graphique de Gares & Connexions et les logos RTM, ce qui permet une continuité de la signalétique entre les espaces de la gare et les espaces extérieurs.



A la gare de Marseille, l'écriture et la police sont celles de la SNCF mais les pictogrammes sont ceux de la charte de la régie opérant les transports collectifs à Marseille, la RTM – crédit photo : Cerema

4.2 Les bonnes pratiques de la signalétique dans les gares

La signalétique intermodale dans les espaces publics en gare est de plus en plus présente, aux points de sortie principaux et à proximité de l'interface gare / pôle d'échange / parvis et espace public de la ville.

Les exemples ci-dessous dans les gares étudiées viennent illustrer cette propension. Des informations dynamiques actualisées viennent renseigner les voyageurs sur les types de service (bus urbains ou cars grandes lignes), sur les horaires et sur les quais d'accès au service. Parfois ces informations sont complétées par des indications (au sol) sur la durée de trajet (à pied) jusqu'au service.

Exemple de signalétique horizontale et verticale à la gare de Lille Europe – crédit photo : Cerema

Prochain bus			10:58
Lignes	Destinations	Prochain départ	Quai
99	PLACE ST HUBERT	11:01	A
53	Marcq Pavé Stratégique	11:02	B
53	Haubourdin Le Parc	11:03	A
CITL	CIT2 Porte Des Postes	11:05	A
53	Marcq Ferme aux Oies	11:09	B
CITL	CIT1 Porte Des Postes	11:09	B
50	Marcq Collège	11:12	B
53	Haubourdin Le Parc	11:14	A
53	Lille Flandres	11:22	A
CITL	CIT2 Porte Des Postes	11:23	A
CITL	CIT3 Porte Des Postes	11:24	B
50	Grand St André	11:27	A



Départs Cars Grandes Lignes		
Departures Long distance buses		
Aankomst Lange afstandsbusen		
OUIBUS 1126	14:05 Paris Bercy	A l'heure
OUIBUS 1127	14:15 Coquelles - France, London Victoria	A l'heure
OUIBUS 1549	14:20 Anvers, Amsterdam Schiphol, Amsterdam	A l'heure
OUIBUS 4042	14:30 Rouen, Caen, Rennes, Nantes, La Rochelle, Bo	A l'heure
OUIBUS 7513	14:35 Bruges	A l'heure
OUIBUS 1345	15:00 Bruxelles Centre - Gare Midi, Bruxelles - Zaver	A l'heure
OUIBUS 9223	16:00 Coquelles - France, London Victoria	A l'heure
OUIBUS 5839	16:00 Paris Bercy, Lyon Perrache, Marseille Gare Rot	A l'heure

Pour suivre votre bus en temps réel, consultez le site oui.fr ou téléchargez l'appli OUIBUS.

10:54



Malgré la proximité des deux gares lilloises (400 mètres) et la présence du centre commercial Euralille, la signalétique des différents espaces a globalement été traitée de façon distincte selon les espaces. Néanmoins, les différents acteurs (gare, commerces, autorité organisatrice de la mobilité...) ont parfois réussi l'exercice de

coordination et de signalétique partagée, dans un souci d'information dynamique à l'usager.

Signalétique verticale à la gare de Lille Flandres – crédit photo : Cerema

La signalétique en période de travaux mise en place en gare de Lille à chaque entrée/sortie de la gare est également un élément facilitateur d'information et d'orientation pour le voyageur. Elle donne à lire un plan des circulations en phase travaux (mode dégradé) ainsi que des guides d'orientation dans les différents espaces.

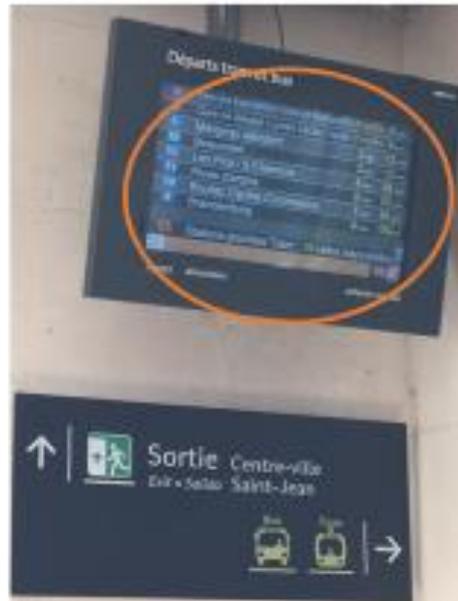


Signalétique verticale à la gare de Lille Flandres sur le quai n°1 – crédit photo : Cerema

Il est fourni des informations sur les autres modes de transports accessibles et sur un plan de ville depuis les quais.



L'information dynamique et en temps réel, sur des panneaux ou bornes tactiles sont de plus en plus présents dans les grandes gares. Ils permettent d'accéder à de nombreux types de services (dont les modes actifs et partagés : zones de stationnement de vélos, location de vélos ou de vélos à assistance électrique, autopartage...) et illustrent la concrétisation des partenariats AOM / gare.



Gare de Bordeaux – information des temps de trajets vers des modes actifs et vers les tramways et bus urbains – crédit photo : Cerema

Ce constat est également naissant dans les gares de niveau régional ; l'exemple du totem d'information multimodale de la gare d'Hendaye atteste de la coordination entre opérateurs français et espagnols de services de mobilité (bus, cars, navette, Euskotren...). Le partage d'information dynamique provenant d'opérateurs divers devient donc concret, même si certains écueils (format d'échange des données, temps d'actualisation...) démontrent que l'exercice n'est pas toujours simple.



Totem d'information dynamique multimodale – gare Hendaye – crédit photo : Cerema

Des exemples de signalétique double, SNCF / AOM, commencent à apparaître dans les gares (voir ci-dessous Bordeaux et Nice). Des panneaux d'affichage dynamiques renseignent ainsi, dans le sens sortant de la gare sur les services de mobilité accessible sur le parvis (type de service, horaires et temps de déplacement jusqu'au service), dans le sens entrant dans la gare, sur les trains au départ et à l'arrivée (horaires, voies...).



Gare de Bordeaux– signalétique à l'interface gare / parvis/ espace ville – crédit photo : Cerema



Gare de Nice – signalétique à l'interface gare / parvis/ espace ville – Cerema

Ces partenariats naissant dans l'organisation de la signalétique intermodale dans l'espace des interfaces « gare / ville » soulèvent cependant encore de nombreuses difficultés : gouvernance, responsabilité, coordination, continuité, cohérence...

Néanmoins pour résumer dans une vision assez globale des situations dans les gares observées, au-delà de l'information sur les services classiques dits lourds (de type bus, cars, métro, tramway ou navettes...) de nombreux services de mobilité accessibles depuis le parvis de la gare ne sont pas signalés dans les différents

cheminements du voyageur en gare, depuis la sortie du train. Tous les types de services sont concernés : covoiturage, location de vélo, zone de stationnement vélo sécurisée, autopartage, accès aux services de cars librement organisés, autostop organisé et sécurisé...

Certains de ces services commencent à trouver une place (souvent peu visible ou lisible) dans l'espace de la gare, mais c'est une avancée. L'illustration ci-dessous, montre l'information accordée au service Rezo Pouce en gare de Moutiers, pour accéder aux services d'autostop collaboratif depuis la gare.



Petit présentoir sur le service Rézo pouce - Gare de Moutiers – crédit photo : Cerema

4.3 La prise en compte du référentiel dans la signalétique

4.3.1 Regards sur la gare de Lille-Flandres

La charte spécifique Gare & Connexions est partiellement respectée. « *Cela le sera fait à terme* ». Quelques panneaux ne sont pas de la bonne couleur ni à la bonne police, c'est toujours dans l'attente des travaux qui devaient être réalisés dans le projet de 2011.





Gare Lille Flandres – hall principal – crédit photo : Cerema

Le remplacement des grands panneaux d'annonce de quais par de petits écrans repartis a été mal perçu par les clients mais répond à une nécessité : en situation perturbée, beaucoup de monde était agglutiné sous ces panneaux. Cela constituait un espace de 30 m sur 40 où jusqu'à 5 000 personnes étaient concentrées. **La signalétique est ici utilisée comme un moyen d'organiser les flux et les espaces d'attente.** L'objectif était qu'il n'y ait pas dans la gare de « lieu d'inquiétude » et que, quel que soit l'endroit où on se situe, on puisse voir les départs de train.

De plus, tous les arrêts y sont mentionnés pour les cinq premiers départs, cette mention n'existait pas sur l'ancien panneau. L'application SNCF est incrémentée de données qui constitue une source unique de données pour l'information voyageurs par le biais des écrans et sur le téléphone portable.

Ce procédé permet d'assurer et de rassurer le client en garantissant une totale cohérence des systèmes d'informations.

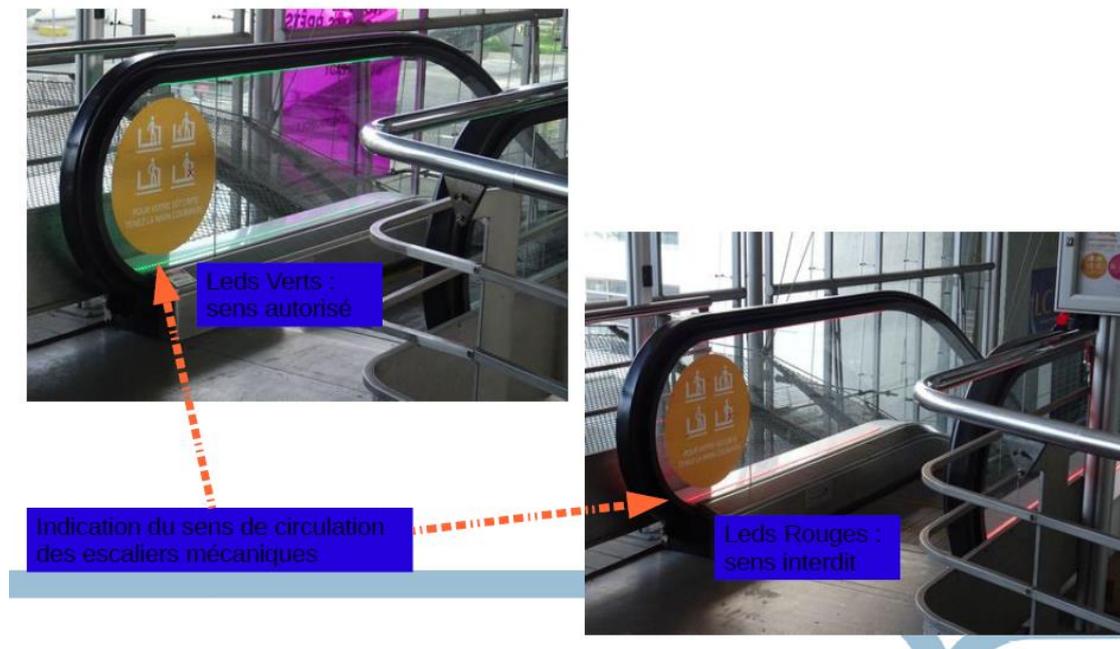
On observe un décalage dans le temps entre la mise en projet du projet global de rénovation sur la gare de Lille-Flandres et le projet de jalonnement/signalétique. Du retard a été pris sur ce volet et tout n'a pas été réalisé. Mais ce n'est pas toujours le cas. Ainsi, à Lille Europe, le jalonnement signalétique a été revu suite à une refonte totale de la signalétique en 2010.

Lille Europe a été la gare test de l'application du nouveau référentiel signalétique. La charte actuelle est respectée totalement.

A noter que la lecture anticipée du sens de circulation des escaliers mécaniques (escaliers réversibles) par des leds verts ou rouges (ou orange en cas de dysfonctionnement) est un exemple d'innovation proposée aux usagers. Ce système fonctionne très bien dans la gestion des flux.

Aujourd'hui, une démarche d'innovation est en cours, avec une volonté de mettre en place des dispositifs les plus intuitifs possibles, d'anticiper les reports dans l'information lors des pannes des équipements (ascenseurs et escaliers mécaniques) qui pourraient générer d'autres cheminements. Par exemple, il est étudié la possibilité de signaler depuis l'écran d'une place extérieure en gare de Lille Flandres que

l'ascenseur de la place François Mitterrand pour accéder à Lille Europe est en panne. Ceci permet à l'usager de modifier son cheminement (notamment pour les personnes en situation de handicap) et d'emprunter un autre chemin signalé.



Gare Lille Europe – crédit photo : Cerema

« C'est le grand chantier des années qui viennent : Euraflandres va transfigurer les espaces publics autour de la gare Lille Flandres, première étape vers un « bi pôle gares » mieux connecté, mieux desservi, plus agréable pour les piétons et plus vivant. Plusieurs acteurs du quartier s'y attellent déjà : Gares & Connexions a complètement restructuré la gare Lille Flandres pour mieux y accueillir un flux de voyageurs en constante augmentation, le centre commercial a fait peau neuve, l'immeuble du CIC se rénove et le projet swam voit le jour au bord du parc matisse. Euraflandres doit accompagner ces évolutions en leur offrant des espaces publics de qualité, à la fois efficaces et confortables » Les échos de la concertation - hiver 2018.

4.3.2. Focus sur la gare de Marseille Saint-Charles



Gare Marseille Saint-Charles –entrée Narvick – crédit photo : Cerema

Les travaux initiés lors de la transformation de la gare ont permis de rénover l'ensemble de la signalisation en 2015/2016 selon la charte initiée en 2012. L'ensemble des services lorsqu'ils sont représentés, sont traduits en anglais et en italien.

La signalétique actuelle est adaptée au pôle d'échanges multimodal ainsi qu'à ses nouveaux services. Les progrès technologiques ont également permis de mettre en place des systèmes d'informations dynamiques, en lieu et place des traditionnels panneaux d'affichage indiquant les départs et les arrivées en gare.

La signalétique est déployée par les gestionnaires de gare à l'intérieur de la gare en adéquation avec les directives de Gares & Connexions. À l'extérieur, l'usage de l'espace public est régi par le CGCT (Code Général des Collectivités Territoriales).

Sur le domaine SNCF, les instructions ministérielles de la signalisation routière sont de mises sur les voies ouvertes à la circulation du public hors les panneaux facultatifs. Ces derniers sont soit remplacés, soit dédoublés, avec une mise en forme conforme à la charte SNCF.



Gare Marseille Saint-Charles- sortie 2 Boulevard Nedelec – crédit photo : Cerema

4.3.3. Focus sur la gare de Bordeaux St Jean



Gare de Bordeaux Saint-Jean – crédit photo : Cerema



Dans le contexte de rénovation profonde de la gare de Bordeaux (grande halle voyageurs et halls d'accueil, dans la perspective de l'arrivée de la LGV en juillet 2017), la mise en œuvre de la charte de la signalétique Gares & Connexions est devenue une évidence.

L'objectif retenu était de mieux guider ou accompagner les voyageurs vers les différentes sorties depuis les quais, avec une priorité clairement affirmée de « faire sortir les usagers ». En parallèle, le projet Euratlantique et le projet « rue bordelaise 2024 » redessinent le quartier de la gare comme un quartier à vivre, où les services et les commerces s'intègrent directement dans le bâtiment.

Les usagers ont été associés à la mise en œuvre de la charte de la signalétique par la mise en pratique de « parcours clients » pour mesurer la pertinence et les points de blocages éventuels. Les obstacles principaux à la mise en place de la nouvelle signalétique ont été rapidement identifiés :

- Nombreux souterrains (parfois peu lumineux ou lisibles),
- Lisibilité/compréhension de certains pictogrammes,
- Dimensionnement des halls, ...



Gare de Bordeaux Saint Jean – signalétique Souterrain – crédit photo : Cerema

La charte a été mise en œuvre en relation étroite avec AREP. Le bureau d'études a réalisé les études préalables et les diagnostics en première phase, avant d'engager la définition des modules et des choix des formes et des jalonnements en 2ème phase.

Aujourd'hui la signalétique est actualisée à 90 % (des doublons sont encore visibles sur les espaces des quais ou des voies) ; il reste quelques éléments à corriger ou à consolider avant la phase définitive de réception.

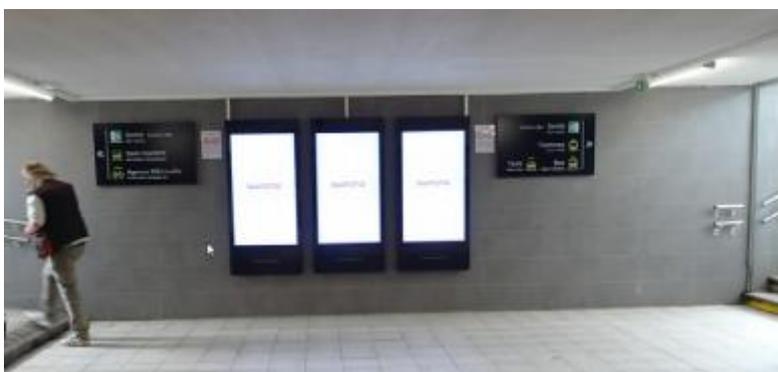
La nouvelle signalétique est claire et lisible de tous et quasiment partout ; quelques expérimentations sont encore en cours pour jalonner ou guider au mieux l'utilisateur, dans les halls ou dans les souterrains d'accès aux quais.



Gare de Bordeaux Saint Jean – signalétique au sol – crédit photo : Cerema

4.3.4. Focus sur la gare de Grenoble

La charte Gares & Connexions de 2012 a été mise en œuvre lors des travaux de transformation de la gare en Pôle d'Echanges Multimodal (travaux de 2014 à 2017). Elle est présente dans les différents espaces dès que l'on quitte les quais.



Gare de Grenoble – crédit photo : Cerema

Sur les quais, la nouvelle signalétique reste à appliquer, aujourd'hui demeure l'ancienne. Le nombre de formats de panneaux est limité et adapté à la dimension des espaces.

Par exemple, dans les endroits exigus tels que les couloirs souterrains, les supports sont surtout apposés sur le mur ou sur les poutres.

On ne trouve pas de suspensions grand format au plafond dans le hall principal, ces possibilités sont laissées à l'affichage publicitaire. On trouve peu de totems, ce qui favorise la libre circulation des usagers. Dans l'ensemble la limitation de la quantité de panneaux de types différents contribue à la simplicité de la signalétique.

La progression de l'utilisateur dans la gare est fortement prise en compte : juste après la sortie des quais, un large panel des possibilités est immédiatement proposé. Plus on s'approche de la sortie recherchée, plus l'information est ciblée sur les services vers lesquels on se dirige.

4.3.5. Focus sur les gares de Moutiers et de Bourg Saint Maurice



Gare de Moutiers – crédit photo : Cerema

En gare de Moutiers, dans l'ensemble, la signalétique est claire, les directions à prendre et les services proposés sont tous pris en compte et bien indiqués.

La signalétique de l'espace « Transmanche » est sobre mais suffisant ; le « Hall Londres » n'est indiqué qu'à 3 ou 4 reprises.



Gare de Moutiers – crédit photo : Cerema

La configuration des lieux, et notamment la faible hauteur sous plafond à l'approche de l'escalier, limite fortement la visibilité.

Les supports signalétiques installés au plafond en sortie d'escalier ne sont visibles que tardivement, ce qui ne facilite pas l'orientation des voyageurs. Cela s'avère problématique en période de pointe en raison de l'encombrement dans le passage souterrain et dans l'escalier lié aux voyageurs qui cherchent l'information.

Venant du souterrain, un support concernant la vidéo protection en gare, de taille supérieure aux autres supports signalétiques, est visible avant les autres indications de direction.

En gare de Bourg Saint Maurice, outre la particularité de la gare (fonction de desserte locale et de desserte saisonnière internationale traduites en deux bâtiments d'accueil des voyageurs en fonction de leur provenance), la nouvelle charte graphique n'a globalement pas encore été adoptée, à quelques exceptions :



Gare de Bourg Saint Maurice – crédit photo : Cerema

- La signalisation du « Hall Londres » (hall d'accueil des voyageurs « Eurostar ») : elle est complexe car on trouve successivement des anciens panneaux « Eurostar » (amenés à disparaître, car il s'agit d'une marque commerciale qui n'a pas sa place dans la signalétique Gares & Connexions qui privilégie les noms génériques) et de nouveaux panneaux « Hall Londres ». Les panneaux « Hall Londres » sont doublés d'un drapeau britannique, ce qui minimise les risques d'erreur.
- Sur certaines affiches : les plans de la gare et de la gare routière utilisent les nouveaux pictogrammes de la charte signalétique Gares & Connexions.
- Dans la passerelle du funiculaire. Cette passerelle n'est pas gérée par la SNCF, mais par l'exploitant du funiculaire, qui a demandé à Gares & Connexions l'autorisation d'utiliser la signalétique nationale, de façon à garantir la continuité de la signalétique entre la gare et le funiculaire (par anticipation du renouvellement de la signalétique dans la gare).



Gare de Bourg Saint Maurice – crédit photo : Cerema

Le jalonnement est clair et simple. Il permet un bon cheminement vers les quais, l'espace Transmanche, le funiculaire, la gare routière, les taxis, l'office du tourisme. Il méritera, avec l'application de la charte, d'être enrichi. Certaines informations pourront être signalées de manière plus répétée (espace Transmanche), certains services mériteront d'être indiqués : services en gare (billetterie...) et services de mobilité multimodale (navette de la Ronde, parkings...). Différents plans très clairs sont présents dans la gare, relatifs notamment à la gare routière, à l'intermodalité. Ils sont toutefois peu mis en valeur (taille réduite, localisation peu visible).

4.3.6. Focus sur les gares de Nice et d'Hendaye

En gare de Nice, les travaux initiés lors de la transformation de la gare ont permis de rénover l'ensemble de la signalisation en 2015, selon la charte initiée en 2012.

La signalétique actuelle doit s'adapter au pôle d'échanges multimodal ainsi qu'à ses nouveaux services. Ces considérations sont prises en compte dans la charte.

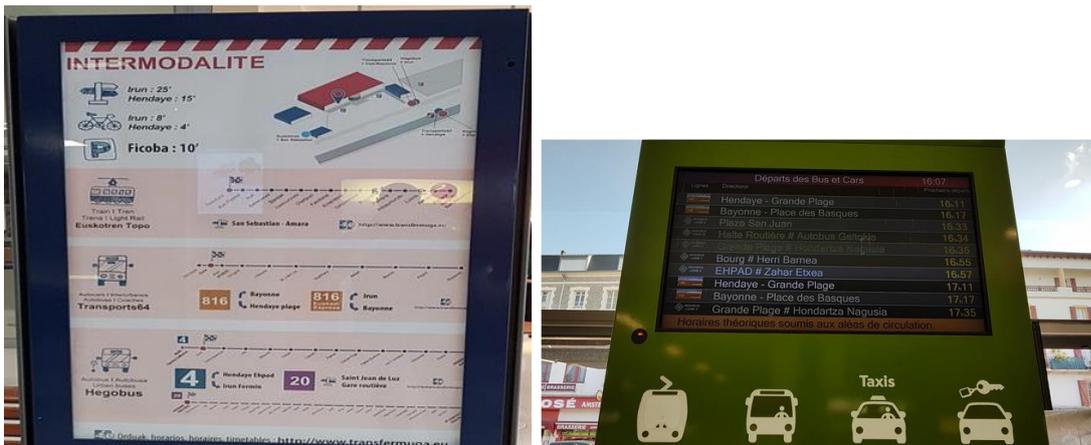
Les progrès technologiques ont également permis de mettre en place des systèmes d'informations dynamiques, en lieu et place des traditionnels panneaux d'affichage indiquant les départs et les arrivées en gare.



Gare de Nice – crédit photo : Cerema

En gare d’Hendaye, la nouvelle charte de la signalétique est respectée dans la gare. Quelques doublons avec l’ancienne signalétique sont encore lisibles et visibles (notamment dans les souterrains) mais disparaîtront à la fin des travaux.

La particularité de cette gare tient à son emplacement frontalier : l’information multimodale est partagée avec l’opérateur espagnol « Euskotren » qui bénéficie, par convention, d’une borne d’information dynamique et d’un guichet électronique de vente de billet.



Gare d’Hendaye – crédit photo : Cerema

4.3.7. En synthèse

Les observations effectuées dans le cadre de notre étude ont montré que la charte graphique de la signalétique proposée par Gares & Connexions était globalement mise en œuvre dans toutes les gares de dimension nationale ou internationale.

Cette mise en œuvre a souvent été concomitante avec des opérations de reconfiguration / réaménagement de gares ou de quartiers de gares dans une dimension d'urbanisme urbain ou métropolitain (Bordeaux – projet OIN Euratlantique, Marseille, Lille - projet EuraFlandres), ou dans des contextes de redéfinition de l'accueil des voyageurs autour de la grande vitesse ferroviaire.

Elle donne accès à des informations avec une meilleure lisibilité et visibilité. Les espaces sont plus clairement identifiés et la logotypie travaillée par AREP propose des orientations plus simples à déchiffrer dans les différentes conditions d'accessibilité (meilleure prise en compte de la mobilité et de la capacité de lecture des PMR). Quelques éléments de contrainte peuvent influencer de manière négative sur la qualité de l'information diffusée. Ils sont souvent directement ou indirectement soumis à deux types d'origine :

- Soit à l'architecture des bâtiments ou des espaces en gare,
- Soit à la concomitance de plusieurs signaux d'informations : signalétique intermodale et information/signalétique commerciale

L'architecture ou la conception des bâtiments ou des espaces en gare définit le cadre et les contraintes d'apposition des panneaux et supports de la signalétique.

Celle-ci pâtit donc, dans certains cas, des structures des bâtiments ou ERP (gare, halls, quais, souterrains, passerelles...) qui par construction ou par dimension, peuvent obérer ponctuellement ou durablement la lisibilité ou la visibilité de l'information, à distance.

Ces constats sont valables dans la quasi-totalité des types de gare (récentes ou plus anciennes). Des réflexions sont en cours pour améliorer les résultats de la signalétique, par endroit.

Dans d'autres cas cependant, il faut aussi souligner que la conception moderne du bâtiment (hall de gare TGV notamment – cf gare d'Avignon TGV ci-dessus), facilitée par ses dimensions, la lisibilité et la visibilité de la signalétique.

La multiplicité des supports d'information et de communication est un autre écueil relevé dans les observations des gares.

Très souvent la signalétique intermodale entre en concurrence avec d'autres panneaux d'information commerciale et marketing, aux endroits stratégiques de confluence des voyageurs. Ce constat est d'autant plus prégnant dans les contextes de gares anciennes reconfigurées, où les espaces restent malgré tout restreints.

Il apparaît ainsi que dans de nombreux cas, la stratégie commerciale est plus agressive et tendrait à prendre la priorité sur la signalétique intermodale en matière de flux d'information. L'utilisateur peut ainsi parfois avoir un sentiment de massification des flux d'information, avec la naissance, à ces carrefours, d'une forme possible de confusion des messages.



Gare de Bordeaux – crédit photo : Cerema

Les stratégies sont complexes, et les échanges menés soulignent cette double orientation. Les gares devenant de plus en plus des espaces publics de mixité des services, l'information commerciale, par ailleurs lucrative, prend une dimension et une place qui peut occasionnellement obstruer le sens et la finalité de la signalétique intermodale.



Signalétique
intermodale

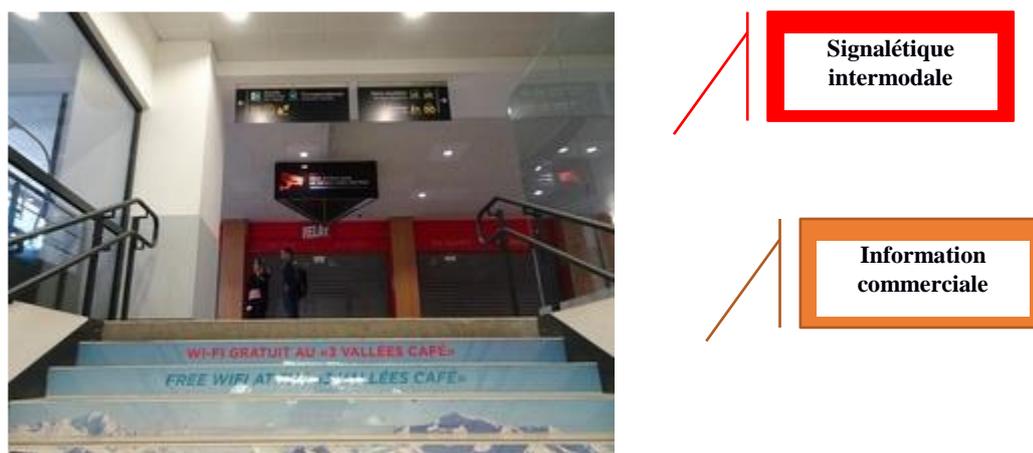
Information
commerciale

Gare de Lille Europe – crédit photo : Cerema



Gare de Bordeaux – crédit photo : Cerema

La prise en compte récente du contexte sécuritaire dans les espaces recevant du public surajoute également des panneaux d'information dans une recherche de satisfaction du besoin de réassurance des voyageurs. Des panneaux d'information de la mise en œuvre d'équipements de vidéo-protection dans ces espaces ont fleuri depuis 2 ou 3 ans. Bien souvent ces panneaux viennent alourdir le paysage de la signalétique en étant visible en premier lieu.



Gare de Moutiers – crédit photo : Cerema

Des travaux et réflexions sont en cours par endroit (Lille, Bordeaux, Nice, Marseille...) sur l'unité de l'ambiance et des informations diffusées. Ces réflexions se nourrissent de l'évaluation de la signalétique par les usagers, menée au fil de l'eau par les gares. De nombreuses gares ne facilitent pas encore une orientation intuitive des voyageurs.

Les usagers ont besoin de comprendre la spécificité du (ou des) lieu(x) pour mieux se repérer et mieux percevoir la localisation des voies ou des trains (objectif premier des passages en gare). Un travail expérimental est mené avec des cartes mentales (Lille et Bordeaux), pour l'élaboration des plans de repérages par exemple.

Graphistes, designers, sociologues, usagers contribuent à ces réflexions. Ces travaux débouchent sur des améliorations récentes qui vont dans le sens de la facilitation du repérage et de l'orientation des usagers.

5. La signalétique intermodale et les jeux d'acteurs, quelle gouvernance ou partenariats ?

La discontinuité observée entre la signalétique de l'espace de la gare (et de son parvis) et celle de l'espace public correspond notamment une discontinuité des domanialités. Chacun, sur son domaine, déploie ses propres chartes avec des objectifs cohérents mais paradoxaux :

- Gares & Connexions souhaite une homogénéité et une neutralité de la signalétique sur l'ensemble des gares ;
- Les autorités organisatrices de la mobilité souhaitent une homogénéité de leur signalétique sur leur ressort territorial et une identité (une « marque ») qui les différencie entre elles.
- Les acteurs privés proposent une signalétique en adéquation avec leur identité.

Par exemple, pour le métro :

<p>Signalétique Gares & Connexions</p>  <p>– crédit photo : Cerema</p>	<p>Signalétique du métro de l'AOM – Aire métropolitaine de Marseille-Provence</p>  <p>– crédit photo : Cerema</p>	<p>Signalétique du métro et du tramway de l'AOM Lille métropole</p>  <p>– crédit photo : Cerema</p>
---	--	---

Par exemple, pour les vélos en libre-service :

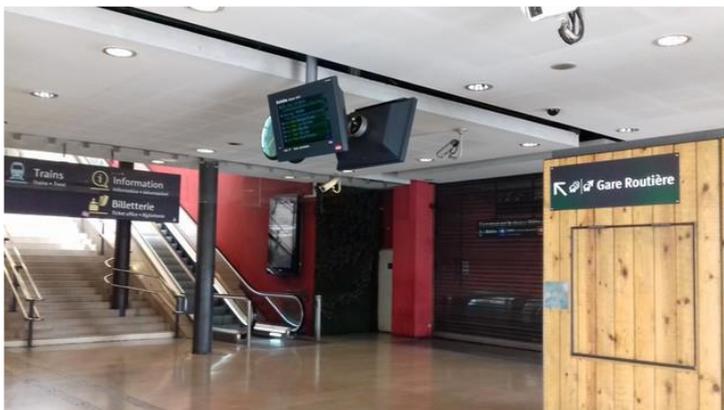
<p>Signalétique Gares & Connexions</p>  <p>– crédit photo : Cerema</p>	<p>Signalétique du système de vélos en libre-service de l'AOM –Bordeaux Métropole</p>  <p>– crédit photo : Cerema</p>	<p>Signalétique du système de vélos en libre-service de l'AOM – Nice Côte d'Azur</p>  <p>– crédit photo : Cerema</p>
---	--	--

Il est en conséquence nécessaire, pour un meilleur service aux usagers, de se mettre en place une coordination entre les différents opérateurs de transports et les gestionnaires des espaces publics. Le fractionnement des compétences rend compliqué ce dialogue.

En pratique des espaces de rencontre sont possibles, et on peut identifier quelques bons exemples :

- Des modalités sont prévues par Gares & Connexions pour entendre les demandes des AOM

Les unités opérationnelles n'ont pas de contact direct avec les AOM, elles passent par leur intermédiaire territorial, l'Agence Gare Grand Sud située à Marseille. Cette agence regroupe toutes les unités opérationnelles de l'arc méditerranéen (Languedoc Roussillon, Côte d'Azur, Provence Alpes) et le département Midi-Pyrénées. Ce sont les directeurs des gares de l'agence qui sont en contact avec les autorités organisatrices. Il peut arriver des demandes ponctuelles émanant de l'AOM. En gare Saint-Charles, la gare routière est indiquée sur un panneau indépendant implanté sur un kiosque dans le vestibule. Une demande a été faite par RTM à Gares & Connexions pour que la gare routière soit inscrite sur le panneau d'indication de la SNCF dans l'espace disponible en bas, à gauche, visible sur la photo ci-dessous.



Gare Saint-Charles de Marseille – crédit photo : Cerema

- Des comités de gestion permettent d'associer les acteurs et d'engager le dialogue (SPL à Lille)

A Lille, le jalonnement est effectué par la ville. Des comités de gestion de site sont organisés par la SPL Euralille qui coordonne tout le secteur du triangle des deux gares, entre Lille Europe, Lille Flandres et Carnot. Les sujets de signalétique et de fonctionnement sont abordés au sein de ces comités. Le rôle de la SPL est d'assurer une cohérence d'ensemble. Elle permet d'associer des associations de personnes en situation de handicap, des associations d'usagers, les autorités organisatrices...

Aujourd'hui, la signalétique SNCF se limite strictement à l'enceinte de la gare. A l'extérieur, les installations ont été réalisées en concertation avec la SPL, notamment sur la signalétique provisoire dans le cadre des travaux. Ce qui sera mis en place par la suite à l'extérieur de la gare ne correspondra pas à la charte SNCF.

Sachant qu'il pouvait être perturbant de ne pas avoir les mêmes repères (logo, polices, couleurs) en gare et en extérieur, il a été recherché de minimiser les différences entre les différentes signalétiques, présentant des similitudes en termes de polices, de tailles et de couleurs.

6. Conclusion et préconisations

La signalétique intermodale est un sujet qui peut paraître mineur au regard des autres enjeux de l'information apportée au voyageur. Elle prend cependant tout son sens si l'on considère qu'elle participe totalement à « l'expérience usager », terme habituellement usité dans le monde des transporteurs. Son rôle dépasse largement celui de l'information seule : elle rassure, oriente, localise, promeut, communique...

Malgré les efforts d'homogénéisation et de lisibilité réalisés dans les gares françaises, il reste de nombreuses pistes d'amélioration notamment liées à :

- La diversité des informations fournies aux usagers, dans un lieu aux fonctions multiples ;
- L'uniformisation à l'échelle nationale de la signalétique dans les espaces des gares alors que sur les espaces urbains extérieurs les AOM ont développé un marketing dédié à leur offre de transport ;
- La complexité de conception des gares ;
- L'évolution rapide de l'offre de transports urbaine, confrontée à l'inertie des modèles de signalétique.

En ce sens il peut être préconisé de :

- ✓ Développer une signalétique homogène pour les piétons dans l'espace de porte à porte, du quai de gare au mode de transport suivant ;
 - Ce qui implique d'homogénéiser la signalétique de l'espace gare et celui de la ville ;
- ✓ Mettre en place, dans chaque gare, un lieu de renseignement interactif, signalé, permettant d'obtenir des informations sur la ville, les lieux attractifs, les transports en commun ou les autres modes, disposant de distributeurs de tickets pour les transports en commun, avec possibilité d'imprimer (ou de télécharger sur son appareil téléphonique) un itinéraire ;
- ✓ Lancer une réflexion pour intégrer clairement à la signalétique tous les nouveaux services à la mobilité (covoiturage, autopartage...) ;
- ✓ Mettre en place une signalisation statique toujours pertinente dans le temps et dans l'espace
 - Ce qui implique de donner les moyens à la signalétique d'évoluer dans le temps en fonction des modifications des offres de mobilité et de l'aménagement de l'espace public.
- ✓ Mettre en place de façon systématique un système de concertation associant non seulement les opérateurs, les gestionnaires de voirie, mais aussi et surtout les usagers, y compris ceux à mobilité réduite.
- ✓ Penser la signalétique en même temps que la conception ou le réaménagement de la gare

7. Éléments clés des gares ferroviaires étudiées

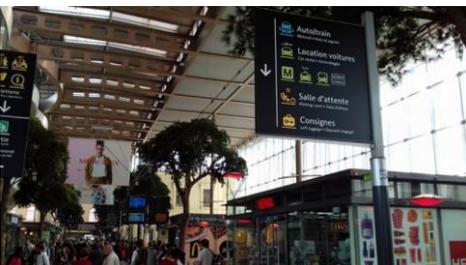
Légende

Méto		tramway	
Cars grandes lignes ou interurbains		Location de voiture	
Bus urbains		Vélos en libre service	
autopartage		Véhicule de tourisme avec chauffeur	
Motos avec chauffeur		Location de motos ou de scooters	
Location de vélos			

<p>Lille Europe</p> <p>Voyageurs (2017) 7,1 millions</p> <p>Organisation Gare TGV</p> <p>2 quais – 4 voies</p> <p>4 halls voyageurs</p> <p>3 niveaux</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">      </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 5px;">   </div>		<p>La gare Lille Europe est une gare type « LGV » avec 2 quais donnant accès à 4 voies. Elle est conçue comme les autres gares sur ligne à grande vitesse construites en périphérie avec un caisson central de 2 voies de shunt à grande vitesse. Lille Europe est considérée comme un hub et est rattachée à la catégorie LGV : elle comporte 100 % de TGV mais une offre régionale « TER-GV » (vers Dunkerque, Calais, Boulogne).</p>
<p>crédit photo : Cerema</p>		

<p>Lille Flandre</p> <p>Voyageurs (2017) 19,5 millions</p> <p>Organisation Gare terminus</p> <p>8 quais - 17 voies</p> <p>8 entrées/sorties</p> 	 <p>Crédit photo : Cerema</p>	<p>La gare Lille Flandres s'inscrit dans une démarche « city booster » par Gares & Connexions, dans une centralité urbaine. Elle se positionne comme un haut-lieu urbain (et non plus seulement transport) en devenant une vitrine des grandes enseignes de la ville.</p>
---	---	---

<p>Bordeaux Saint-Jean</p> <p>Voyageurs (2017) 13,5 millions</p> <p>Organisation Gare TGV</p> <p>7 quais – 14 voies</p> <p>3 halls</p> <p>4 entrées sorties</p> 	 <p>crédit photo : Cerema</p>	<p>Depuis 2010, La gare de Bordeaux est un des exemples soutenus par Gares & Connexions et la SNCF de la démarche ou du concept de « City booster ». La restructuration du quartier de la gare est devenue la priorité, en commençant par l'aménagement de l'espace public des parvis et l'interface gare-quartier de la gare. 2017 est une année charnière avec l'arrivée du TGV</p>
---	--	---

<p>Marseille Saint-Charles</p> <p>Voyageurs (2017) 16,5 millions</p> <p>Organisation Gare type TGV</p> <p>2 halls 2 niveaux</p> <p>8 quais – 13 voies</p> 	 <p>Crédit photo : Cerema</p>	<p>La gare à fait l'objet d'un programme de rénovation commencé en 1997 avec la réhabilitation des abords de la gare en pôle d'échange multimodal, l'embellissement du square Narvick, les réalisations d'un parvis place Victor Hugo relié à l'université de Provence et d'une nouvelle halle voyageur.</p>
---	---	--

<p>Nice</p> <p>Voyageurs (2017) 11,5 millions</p> <p>Organisation Gare internationale</p> <p>7 quais voyageurs</p> <p>2 souterrains</p> <p>1 passerelle</p> 	 <p>crédit photo : Cerema</p>	<p>La restructuration de la gare de Nice Thiers s'inscrit dans un projet de rénovation urbaine engagée par la ville et la communauté Nice-Côte-d'Azur. La rénovation de la gare, débutée en 2013 est un projet partenariat de 2 ans, ayant pour objectif de transformer le quartier de gare en quartier de ville, d'accueillir l'accroissement des flux de voyageurs et de créer un pôle d'échanges multimodal.</p> <p>A l'heure actuelle, 20 000 voyageurs se croisent tous les jours.</p>
<p>Cannes</p> <p>Voyageurs (2017) 4,8 millions</p> <p>Organisation Gare régionale TGV</p> <p>Pic trafic saisonnier</p> <p>3 niveaux</p> <p>2 quais – 3 voies</p> 	 <p>crédit photo : Cerema</p>	<p>Avec 4,8 millions de passagers en 2017, la gare de Cannes est la deuxième des Alpes-Maritimes derrière Nice. Elle fonctionne de manière saisonnière d'avril à octobre, on observe un pic au moment des vacances scolaires, une forte affluence de voyageurs du monde entier pour le festival de Cannes en mai, et en juillet-août avec les touristes. Le reste de l'année, des seniors de Cannes vont dans leur résidence secondaire et des étudiants, des scolaires, des abonnés de travail TER et des congressistes sont les autres utilisateurs de la gare.</p>
<p>Grenoble</p> <p>Voyageurs (2017) 7,5 millions</p> <p>Organisation gare régionale TGV</p> <p>4 quais – 6 voies</p> <p>Gare de Plain-pied</p> 	 <p>crédit photo : Cerema</p>	<p>La gare est située dans la commune de Grenoble, en Isère. Elle constitue un important nœud ferroviaire régional, à l'intersection de plusieurs vallées, et relie la ville à Paris par une ligne TGV.</p> <p>Elle donne accès, par cars notamment, à des stations de sports d'hiver (Alpe-d'Huez, les Deux-Alpes). Elle connaît ainsi des variations de fréquentation saisonnières, mais demeure néanmoins en premier lieu une gare vouée aux trajets du quotidien.</p>

<p>Moutiers</p> <p>Voyageurs (2017) 360 000</p> <p>Organisation Gare régionale</p> <p>Desserte TGV Thalys</p> <p>3 quais – 5 voies</p> <p>Passages souterrains</p> 	 <p>Crédit photo : Cerema</p>	<p>La gare de Moûtiers – Salins – Brides-les-Bains est une gare de passage, située sur la ligne ferroviaire dite de la Tarentaise, entre Chambéry et Bourg-Saint-Maurice. Elle est localisée sur le territoire de la commune de Moûtiers, en Savoie. La gare donne accès à d'importantes stations de sports d'hiver de la vallée de la Tarentaise (Les Menuires, Val-Thorens, Méribel, Courchevel...) et connaît de très fortes variations de fréquentation. Desservie uniquement par TER hors saison, elle accueille une cinquantaine de TGV internationaux (Thalys depuis Amsterdam et Bruxelles, Eurostar depuis Londres) et nationaux</p>
<p>Bourg Saint Maurice</p> <p>Voyageurs (2017) 319 000</p> <p>Organisation Gare régionale TGV Thalys</p> <p>2 bâtiment – 1 hall</p> <p>3 quais – 5 voies</p> 	 <p>Crédit photo : Cerema</p>	<p>La gare de Bourg-Saint-Maurice est une gare au terminus de ligne ferroviaire dite de la Tarentaise, entre Chambéry et Bourg-Saint-Maurice. La gare donne accès à d'importantes stations de sport d'hiver de la vallée de la Haute-Tarentaise (Les Arcs, Val d'Isère, Tignes...) et connaît de très fortes variations de fréquentation. Desservie uniquement par TER hors saison, elle accueille une cinquantaine de TGV internationaux (Thalys depuis Amsterdam et Bruxelles, Eurostar depuis Londres) et nationaux (depuis Paris, la Normandie, la Bretagne, les Hauts-de-France)</p>
<p>Hendaye</p> <p>Voyageurs (2017) 358 000</p> <p>Organisation Gare régionale TGV</p> <p>Connexion RENFE</p> <p>1 hall voyageur</p> <p>4 quais – 6 voies</p> <p>Souterrain vers quais</p> 	 <p>crédit photo : Cerema</p>	<p>La gare d'Hendaye est une gare internationale ou gare frontière. Du fait de la différence d'écartement des rails entre les réseaux français (1435 mm) et espagnols (1668 mm), tous les trains marquent un arrêt dans le complexe frontalier pour changer les essieux des wagons, ou procéder à leur agrandissement/rétrécissement. Outre le fait qu'elle est le terminus de certains trains venant de France, elle l'est aussi de ceux venant d'Espagne et du Portugal à écartement large, elle est donc à ce titre exploitée conjointement avec la gare d'Irun. Les deux gares sont reliées par un pont ferroviaire sur lequel se trouvent des voies à deux écartements différents : voie UIC et voie ibérique. Un pôle d'échange multimodal est en projet à l'interface frontalière des deux pays.</p>

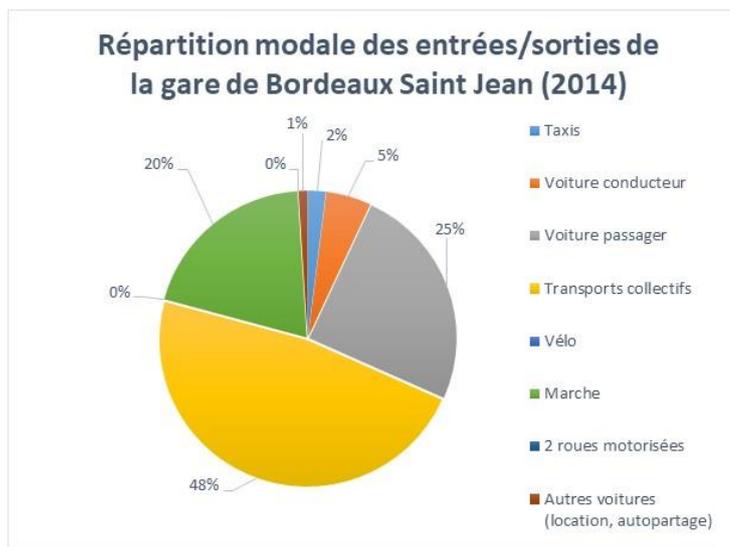
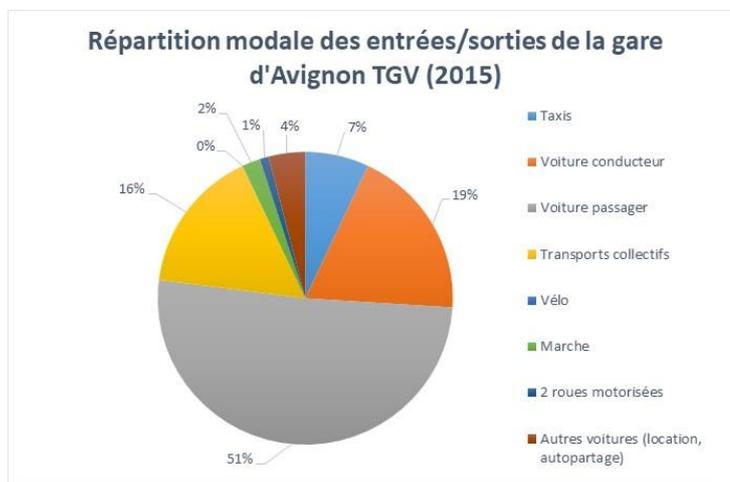
Annexes

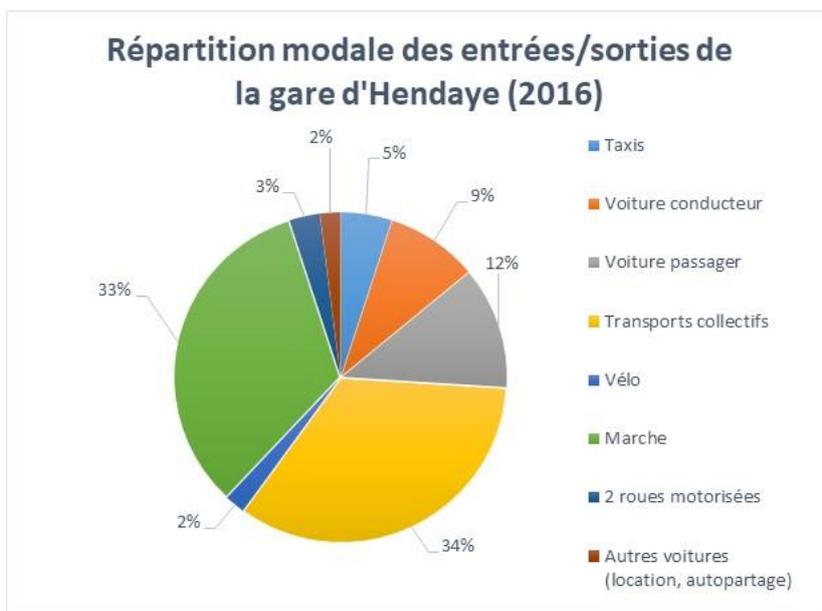
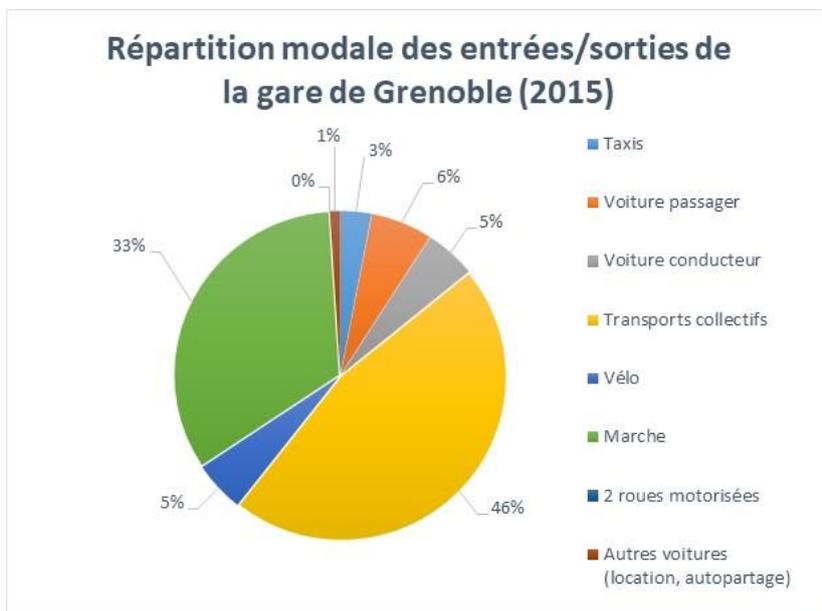
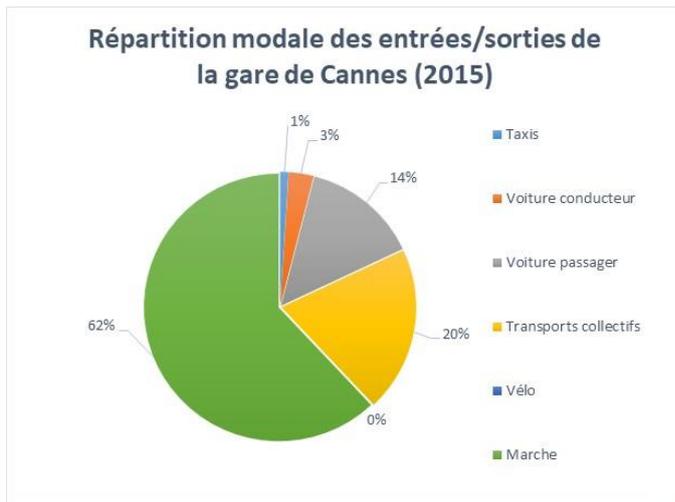
7.1 Répartition modale détaillée des entrées/sorties par gare

Les villes de notre échantillon pour lesquelles les données sont disponibles sont :

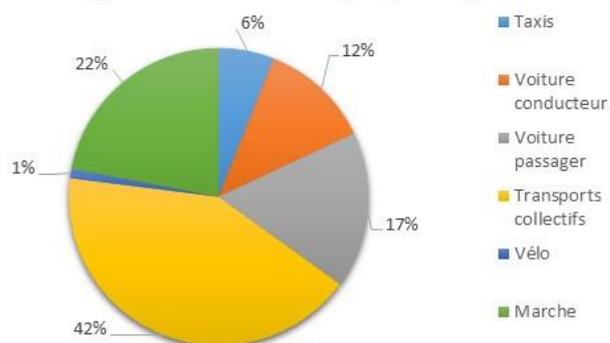
- Avignon (enquête 2015)
- Bordeaux (enquête 2014)
- Cannes (enquête 2015)
- Grenoble (enquête 2015)
- Hendaye (enquête 2016)
- Lille Europe (enquête 2013)
- Lille Flandres (enquête 2013)
- Marseille (enquête 2013)
- Nice (enquête 2014)

Contient des informations issues de la Base de données SNCF OPEN DATA, présentement mises à disposition aux conditions de la licence SNCF OPEN DATA.





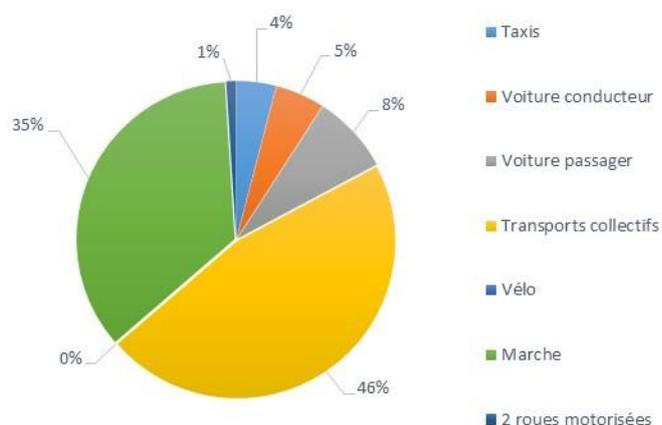
Répartition modale des entrées/sorties de la gare de Lille Europe (2013)

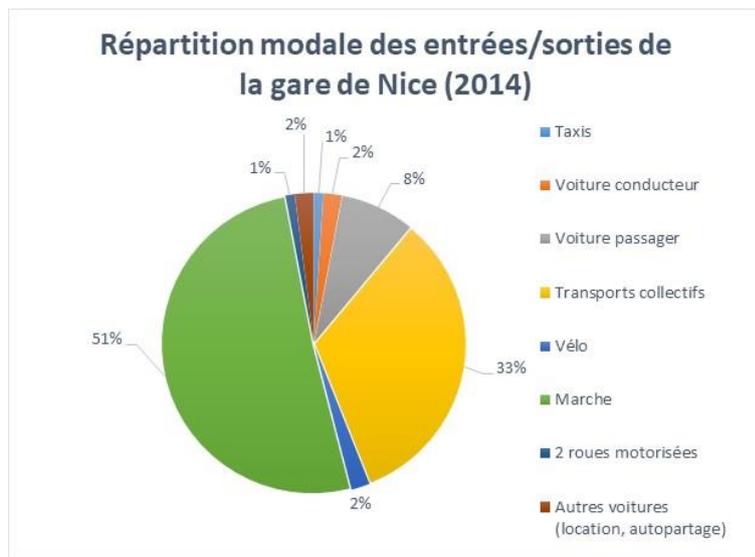


Répartition modale des entrées/sorties de la gare de Lille Flandres (2013)



Répartition modale des entrées/sorties de la gare de Marseille Saint Charles (2013)





7.2 Bibliographie

FNAUT Ile-de-France, Les gares parisiennes - un laboratoire de l'intermodalité ?, novembre 2016

Atensonas Nathalie, Les gares, plaques tournantes de l'intermodalité, La gazette des communes, 26/12/2018

ARAFER, Etude thématique sur la gestion des gares ferroviaires en France, juillet 2016

7.3 Lexique

Directeur de gare : Le Directeur de Gare est désigné comme le représentant local de SNCF-G&C au titre du présent règlement vis-à-vis des Entreprises Ferroviaires et des différents prestataires œuvrant en Gare.

Entreprise ferroviaire : Toute entreprise à statut privé ou public titulaire d'une licence d'entreprise ferroviaire ainsi que d'un certificat de sécurité autorisée à assurer, sur le Réseau Ferré National, la traction ferroviaire pour la fourniture de service de transport de voyageurs par chemin de fer.

Gare : La Gare, au sens du périmètre de responsabilité de la SNCF dans ses missions de gestionnaire de Gares, comprend :

- Le périmètre affecté à la SNCF, c'est-à-dire les installations et équipements dont la SNCF est affectataire ou propriétaire dans les emprises des Gares de voyageurs, et qui sont constitués, conformément à l'article 5 de la loi du 13 février 1997 et du décret 1997-445 du 5 mai 1997 pris pour son application :
 - o Des bâtiments voyageurs,
 - o Des plates-formes d'extrémité des Gares terminus,
 - o Des escaliers, rampes et ascenseurs des quais donnant accès aux bâtiments voyageurs ;
- L'ensemble des espaces publics en gares, pour les missions opérationnelles de services aux voyageurs en terme d'information collective, de gestion des flux, d'accueil général et d'assistance aux PMR, y compris la mise à disposition de certains mobiliers de quais concourant à ces services (sièges, bancs, signalétique, ...).

(Source : règlement intérieur de la gare – SNCF Gares & Connexions –mars 2010)

Gestionnaire de gare : Entité organisationnelle dans un Etat membre de l'Union Européenne, chargée de la gestion de Gares ferroviaires de voyageurs. La SNCF gestionnaire des Gares sur le RFN (Réseau Ferré National), confie cette mission à Gares & Connexions (SNCF-G&C).

Intermodalité : Utilisation successive de plusieurs modes de transport au cours d'un même déplacement. On parlera donc de signalétique intermodale lorsqu'elle permet le passage d'un mode de transport à un autre.

Multimodalité : Possibilité d'utiliser alternativement plusieurs modes de transport sur une même liaison. Elle est basée sur la notion de choix de modes de transport. On parlera donc de desserte multimodale lorsque plusieurs modes de transport sont proposés pour un même trajet.

Signalétique : La signalétique est l'ensemble des éléments d'une signalisation conçus et disposés en vue de l'utilisation d'un espace, d'une voie, d'un bâtiment.

À partir de cette définition, se fait jour que la signalétique concerne à la fois :

- L'espace en tant que lieu dans lequel on chemine et s'achemine ;
- Le public qui va utiliser cet espace à sa convenance, comme il le comprend et comme il le désire ;
- Le créateur de la signalétique qui d'une part, souhaite que ses services soient utilisés et fassent partie, sur le chemin suivi par le public, des arrêts nécessaires ; et d'autre part, crée les informations, panneaux, signes, icônes...qui vont guider le public.

Pour compléter cette définition, ajoutons qu'en anglais, il existe deux mots pour la signalétique : signage et wayfinding. Le premier fait plutôt mention aux informations déposées par le créateur de signalétique et le second au fait, littéralement, de chercher son chemin et donc au parcours du public (ou de tout autre utilisateur de la signalétique, le personnel lui-même par exemple).

(Source : ENSIB – école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques)

Table des matières

1.	Introduction	5
	Objectifs de l'étude	7
	Champ de l'étude	8
	Méthodologie	8
2.	Gares ferroviaires en tant que pôles d'échanges intermodaux	11
2.1	Trois catégories de gares selon Gares & Connexions	11
2.2	Des gares de plus en plus fréquentées	12
2.3	Enjeux des gares en tant que pôles d'échanges intermodaux	13
2.4	Un bilan mitigé sur la perception de la signalétique	14
3.	Les objectifs de la signalétique intermodale dans les gares ferroviaires	15
3.1	Guides pour la réalisation de la signalétique en gare	15
3.2	– La charte graphique : pourquoi un document de référence ?	15
3.3	- Marquer, jalonner, informer, orienter	16
3.4	Les principes de base de la charte graphique pour la réalisation d'une signalétique en gare	17
4.	Éléments d'observation dans quelques gares ferroviaires françaises	18
4.1	Conception et aménagements des gares ferroviaires et des espaces publics	18
4.2	Les bonnes pratiques de la signalétique dans les gares	24
4.3	La prise en compte du référentiel dans la signalétique	29
4.3.1	Regards sur la gare de Lille-Flandres	29
4.3.2	Focus sur la gare de Marseille Saint-Charles	32
4.3.3	Focus sur la gare de Bordeaux St Jean	33
4.3.4	Focus sur la gare de Grenoble	35
4.3.5	Focus sur les gares de Moutiers et de Bourg Saint Maurice	36
4.3.6	Focus sur les gares de Nice et d'Hendaye	38
4.3.7	En synthèse	40
5.	La signalétique intermodale et les jeux d'acteurs, quelle gouvernance ou partenariats ?	43
6.	Conclusion et préconisations	45
7.	Éléments clés des gares ferroviaires étudiées	47
	Annexes	51
7.1	Répartition modale détaillée des entrées/sorties par gare	52
7.2	Bibliographie	55
7.3	Lexique	56