

GARE DU NORD MODE D'EMPLOI

LA NOUVELLE GARE BANLIEUE, LA MULTIMODALITÉ RATP/SNCF

2087

Après des années de somnolence, la Gare du Nord a retrouvé un regain d'intérêt en 1992.

Un an avant la mise en service des TGV Nord Europe, les médias ont

découvert l'importance des travaux entrepris, les voyageurs ont subi des conditions d'exploitation difficiles bien souvent à la limite de l'acceptable, les associations caritatives et les chercheurs se sont penchés sur

les populations en deshérences fréquentant la Gare du Nord. C'est dans ce contexte que la RATP, la SNCF et le Plan Urbain ont lancé un thème de recherche : Action Publique et Professionnalité de l'Urgence.

Gérard DE CORTA



Ingenieur de l'Ecole Centrale de Paris. Entre à la SNCF en 1966. Directeur Adjoint de la Région Paris Nord.

Monique SMOLAR

Chargée d'études à l'Unité Prospective du Département du Développement à la RATP.



Fig. 1. - Paris, la Gare du Nord.

(Photo RATP. COM/AUDIOVISUEL)

Pourquoi le site Gare du Nord a-t-il été choisi ?

Tout le monde s'accordera à considérer la Gare du Nord comme le symbole de la multimodalité : la présence de plusieurs modes de transport – bus, métro, RER, trains de banlieue, trains de grandes lignes, TGV Eurostar, taxis, parkings pour voitures particulières – comme la présence des deux grandes entreprises de transports publics, la SNCF et la RATP.

Les voyageurs, quant à eux, la fréquentent avec des motivations et dans des circonstances différentes : déplacements quotidiens de la banlieue vers Paris, déplacements professionnels, tourisme à destination de la province ou de l'étranger (symbole de l'Union européenne avec Bruxelles et Eurostar), voyages à grande distance et liaisons interaéroports avec le RER ou le bus.

Ajoutons ceux qui prennent la gare pour un espace de ressources accessibles ou qui vivent à travers les déplacements des autres (les SDF par exemple), ou encore ceux qui vivent la Gare du Nord comme une porte qui mènera à la conquête de la ville : émigrés des pays de l'Est ou de pays plus lointains.

C'est parce que la Gare du Nord suggère ou exige ces multiples

approches que l'appel d'offres, lancé en 1992 auprès de laboratoires de recherche en sciences sociales sur le thème « Action publique et professionnalité de l'urgence », a retenu ce site comme terrain privilégié d'une recherche-action transversale et pluridisciplinaire.

Les recherches et les observations menées sur le terrain dans le courant de l'année 1993, en même temps que s'achevait le chantier de rénovation de la gare « Grandes Lignes », posaient deux questions essentielles : quelle accessibilité aux espaces et aux services du site du point de vue des usagers ? et qu'en est-il de la coordination des prestations des agents des deux entreprises ?

Les Axes de recherche

Ils se sont organisés autour de quatre thèmes :

- les missions, activités et professionnalité du service public lors d'une perturbation « normale » et lors d'incidents majeurs,
- les épreuves ordinaires que rencontrent des usagers,
- les qualités scénographiques et sensibles de l'espace de la Gare du Nord,
- l'organisation générale de la sécurité.

À partir de l'observation des différents acteurs dans la gare : voyageurs, utilisateurs de la gare, employés des entreprises de transport ou des services utilisés pour le bon fonctionnement de la gare, les chercheurs ont émis quelques recommandations qui doivent améliorer l'accessibilité des usagers.

Le Système d'information dans la gare

C'est ainsi qu'a été étudié le système d'information dans la gare, jugé insatisfaisant par les voyageurs et par les agents, afin de définir ce qu'est une « meilleure information ».

Quelques points sensibles du fonctionnement du système d'information ont été analysés. L'errance dans la gare des voyageurs en quête de prestations montre qu'un trajet, même simple, se construit dans l'action comme un emboîtement d'objectifs qui se démultiplient au contact de la gare, des ressources qu'elle fournit et des obstacles que le voyageur rencontre.

À partir de l'observation des échanges entre agents et clients dans deux locaux d'information, le travail de l'agent d'information qui, dans l'urgence quotidienne, doit comprendre rapidement une demande, interpréter son contexte, mobiliser les éléments de la réponse, se faire comprendre à son tour, est un métier qu'il faut reconnaître. C'est pourquoi il faut professionnaliser la fonction d'information.

L'analyse des annonces à travers l'observation de la cellule d'information implantée au poste d'aiguillage banlieue révèle la double fonction d'une annonce, qui est d'informer et de faire faire. La pertinence d'une annonce en situation perturbée ne dépend pas seulement de sa rapidité, mais suppose la maîtrise de la gestion du temps et de l'espace. Le moment opportun pour faire une annonce dépend des effets qu'elle aura sur les mouvements de la foule et de son occupation de l'espace.

L'examen des interactions entre la gestion des mouvements des trains et la fonction de l'annonce sonore met en lumière que la structure d'information, actuellement conçue et organisée pour un fonctionnement



(Photo SNCF-CAV. P.O.)

Fig. 2. – La gare Grandes Lignes Paris-Nord.



Fig. 3 - Paris-Nord Grandes Lignes : la signalétique de l'intermodalité.

dans le sens « descendant » de la gestion du mouvement des trains vers les voyageurs, apparaît susceptible de fonctionner aussi en sens inverse (la présence des caméras permet à l'annonceur de contrôler l'effet des annonces), faisant remonter vers les gestionnaires du mouvement des éléments d'appréciation de la situation vécue par les voyageurs.

La Coopération des professionnels dans l'urgence ordinaire

À côté de l'analyse des obstacles rencontrés par les voyageurs lors de ce que l'on pourrait appeler une « perturbation normale », ont été étudiées les formes de coopération des professionnels du transport dans l'urgence ordinaire ; cela à travers l'intervention de la Brigade des Sapeurs Pompiers, tant dans une station de métro qu'en gare banlieue. Il est apparu que la Brigade de Sapeurs Pompiers de Paris demande aux institutions de transport de prendre en charge une partie du traitement de l'urgence, et de s'intégrer de façon plus performante à la chaîne de coopération qui se met en place. Il s'agit donc de construire une expertise partagée qui insiste à la fois sur la dimension coopérative, sur la diffusion d'un modèle, sur la mobilisation de ressources multiples pour parvenir à cette construction. Il faudrait, en particulier, engager un mouvement de formalisation du traitement de l'urgence dans les deux entreprises RATP et SNCF adapté à chaque groupe professionnel, et faci-

liter les rapprochements entre intervenants.

Mais le voyageur circule dans un espace qu'il interprète à travers la représentation sonore et visuelle qu'il en a. Ainsi les messages sonores et l'éclairage sont déterminants dans l'ambiance de la gare.

L'Utilisation du message sonore par le voyageur

En effet, les messages sonores ne sont pas seulement les messages parlés et diffusés par les haut-parleurs ; c'est aussi tout ce qui sollicite l'oreille et auquel tant les acteurs en présence que les observateurs trouvent du sens : sons, silences, bruits (annonces, bruits des trains, des rames, sonnerie, bruit des portes de métro). C'est ainsi que, pour réduire la production du sentiment de l'urgence, il faut diminuer le stress de l'oreille dans l'interconnexion Gare du Nord en réduisant à son minimum tout bruit qui ne se révèle en aucun cas être une information, et qui n'est donc que nuisance.

De plus, la valeur informative du sonore doit évoluer selon le degré d'urgence. Enfin, il faut rendre les annonces intelligibles, et donc apporter des améliorations techniques telles que l'installation d'un feed back, qui aiderait le personnel qui émet les annonces à les adapter en niveau et à choisir le moment le plus opportun pour les diffuser. L'installation de « combinés de consultation » permettrait aux voya-

geurs de disposer à volonté des dernières informations.

Le Rôle de l'éclairage

Quant à l'éclairage, il n'est pas seulement un système technique électrique, il doit remplir des fonctions de mise en confiance, de confort, d'aide au repérage et au déplacement. En tant qu'espace à vivre, le contexte de la gare souterraine de banlieue introduit une spécificité qui n'est pas celle d'un simple espace intérieur : il met en jeu des attitudes psychosociologiques et des comportements physiologiques des usagers très particuliers, qu'il y a lieu de prendre en compte. Le but à atteindre doit consister à créer une impression de spatialité qui s'oppose au sentiment de claustrophobie que le monde souterrain tend naturellement à produire.

C'est ainsi qu'un diagnostic des environnements lumineux de la Gare du Nord Banlieue a été réalisé. Il démontre que l'ensemble des besoins d'information visuelle, fonctionnels et psychosociologiques liés aux activités du voyageur dans la gare ne sont pas satisfaits. En effet, dans ce site qui met en jeu principalement l'activité d'orientation et de déplacement, l'éclairage cumule toutes les insuffisances et les nuisances en terme de reconnaissance de l'espace d'orientation, de confort et d'agrément visuel. Cela introduit un vif sentiment d'insécurité, et pénalise gravement l'appréhension qu'ont les usagers du site de la gare, tant en matière d'accessibilité que de compréhension.

Parmi les premiers travaux, il serait nécessaire de réaliser des tests d'éclairage en grandeur réelle (ce qui est réalisé voie 34), de retravailler toutes les surfaces du site en prenant en compte les caractéristiques optiques des matériaux et des couleurs.

Maîtriser l'espace, réguler les comportements

Une information bien réalisée participe à la sécurisation du voyageur, mais cela ne suffit pas ; il est nécessaire également de maîtriser l'espace et de réguler les comportements. Il fallait donc observer et analyser



(Photo RATP. COMIAUDIOVISUEL)

Fig. 4. - La gare routière Gare du Nord : la signalétique de l'intermodalité.

comment la Gare du Nord banlieue se présentait aux voyageurs. Le traitement de l'environnement, l'aménagement et l'occupation de l'espace suggèrent le trouble. Il est difficile de se repérer entre les différents niveaux et les espaces multiples. Les commerces sont mieux mis en valeur que les équipements SNCF. Ainsi l'accès principal rue de Dunkerque n'apparaît pas avoir un rôle lié au transport.

Du fait du sol inégal en surface, l'apparence est terne et sale. Les intervenants dans les secteurs de maintenance et de propreté sont multiples, leur responsabilité est diluée.

La référence à deux réseaux, SNCF et RATP, brouille les repères. Dans leur concept actuel, la billetterie et le contrôle peuvent générer des incidents, pénaliser le client en règle et banaliser la fraude. Le régime tarifaire est source de pièges et de confusions.

De la recherche à l'action

Lors de la séance de restitution de ces recherches, l'ensemble des participants, dont les exploitants RATP et SNCF de la Gare du Nord, ont considéré qu'il n'était pas possible d'en rester là et qu'il fallait entendre le

personnel qui intervenait sur le site afin de rechercher avec lui les solutions en confrontant les recommandations et leur expérience au quotidien.

Une première réunion en présence des chercheurs a permis, lors d'une table ronde, d'évoquer les difficultés rencontrées.

C'était un fait nouveau que le personnel d'un site où étaient présentes RATP et SNCF se rencontre.

Il est apparu que s'exprimait un sentiment d'isolement : chaque réseau (train, métro, bus) vivait replié sur lui-même. La connaissance des deserts des autres réseaux n'était le fait que de l'expérience personnelle des agents. Il est vrai qu'étant donné la situation de l'agence commerciale de la RATP (face aux lignes de péages de correspondance SNCF-Banlieue-RATP), les informations demandées par les voyageurs avaient fréquemment pour objet les services de la SNCF, et qu'il en était de même pour les guichets de la SNCF, qui fournissaient régulièrement des renseignements relatifs à la RATP.

Le domaine des deux entreprises semblait bien connu ; pourtant, du fait des travaux liés à la création de l'espace Eurostar, certaines frontières paraissaient être déplacées et des espaces totalement oubliés, en particulier pour le nettoyage et l'entretien.

Ces mêmes frontières, aisément franchies par les fraudeurs, étaient par contre un obstacle pour les contrôleurs et les groupes de sécurité des deux entreprises, qui ne pouvaient pas poursuivre juridiquement un contrevenant sur le territoire de l'autre.

Les activités de sécurité n'étaient évidemment pas menées en concertation.

Et pourtant, le personnel des deux entreprises était confronté aux mêmes difficultés, dont la résolution paraît d'autant plus aisée que les remèdes sont trouvés et appliqués ensemble. Il était en particulier important d'apporter des solutions à l'information à fournir aux voyageurs en situation perturbée, à la méconnaissance des différents services proposés sur le site, à l'insécurité préoccupante, liée en partie à la présence de populations marginalisées, mais également à la perception de lieux mal entretenus, ou d'installations en panne.

Ainsi, il a été décidé de mettre en place quatre groupes de travail sur différents thèmes : l'information des voyageurs, leur sécurité, la maintenance des appareils, le nettoyage. Ces groupes réuniraient des représentants du site ou travaillant pour le site de chacun des modes.

CHRONOLOGIE DE LA RECHERCHE-ACTION « GARE DU NORD »

- Février 1992 : un appel d'offres de recherches et d'expérimentations intitulé : « Action publique et professionnalité de l'urgence » est lancé par les programmes « Espaces Publics » et « Services Urbains » du Plan Urbain en concertation avec la RATP, la SNCF et la DRAST.
- Mai 1992 - Mai 1993 : un séminaire intitulé « Accessibilité et situations d'urgence » est animé et piloté par le Plan Urbain, la RATP et la DRAST.
- 14-17 décembre 1993 : en Gare du Nord, exposition des travaux des chercheurs, colloque, table ronde des exploitants RATP, SNCF de la Gare du Nord.
- 1994 : réunion des différents groupes de travail.
- 21 décembre 1994 : État des réalisations des groupes de travail, Premier atelier multi-modal.

Mise en place des groupes de travail

Pour l'ensemble des groupes, il est apparu nécessaire de préciser les frontières entre chacune des entreprises, d'en étudier les caractéristiques et les conséquences, pour permettre qu'elles ne soient plus des obstacles pour le voyageur.

- Ainsi, le premier objectif du groupe « maintenance », qui réunissait les intervenants des divers services techniques de la RATP et de la SNCF (éclairage, escalier mécanique, sonorisation), a été de remettre à jour le plan de la gare, afin de préciser les limites d'intervention de chacun et de reprendre en charge des espaces délaissés. Par ailleurs, les organigrammes des services de maintenance de chacune des entreprises ont été dressés afin de les échanger. Cela permet, entre autres, pour tout agent observant un dysfonctionnement, de pouvoir en avertir le service responsable quelqu'en soit l'entreprise.

- De même, la gare routière est en partie un espace géré au sol par la SNCF. De ce fait, le nettoyage réalisé par deux entreprises, l'une travaillant pour la RATP, l'autre par la SNCF, n'est pas réalisé le même jour. Ainsi, la gare routière paraît toujours sale. La rencontre des responsables de la

propreté a permis une meilleure coordination.

- Le groupe de travail « sécurité-sûreté » a mis en lumière que la chaîne sûreté RATP/SNCF n'était pas parfaitement linéaire et nécessitait d'être améliorée. Ainsi, l'information ne circulait pas entre les deux réseaux, l'intervention de la Surveillance Générale SNCF ne pouvait pas se faire sur le tronçon Châtelet-Gare du Nord situé en territoire RATP, les actions étaient menées par chacune des entreprises en ordre dispersé.

Les différents interlocuteurs ont été répertoriés, tant exploitants que membres des services de sécurité et de sûreté, afin d'améliorer la circulation de l'information. Cela permet, en particulier, de transmettre les informations lors de problèmes de sécurité nécessitant une intervention immédiate, ou dus par exemple aux déplacements de supporteurs sur les réseaux.

Les actions sont planifiées entre les deux entreprises afin qu'elles puissent être communes.

- Le groupe de travail « information des voyageurs » réunit les agents qui sont quotidiennement mis en confrontation avec les difficultés des voyageurs.

Avant de mettre au point les outils qui rendront les services attendus, il est important que les agents se rencontrent sur leur lieu de travail.

Ainsi, la gare routière située en surface au-dessus de la gare banlieue était un site méconnu parce que n'appartenant pas à la culture du rail.

Dans un premier temps, tandis que les problèmes étaient listés, des visites informelles avaient lieu entre chefs d'escale SNCF, personnel du centre de surveillance métro, agents de station et agents de régulation de la gare routière.

L'information des voyageurs a des caractéristiques différentes selon que la situation est considérée comme normale ou comme perturbée.

Dans le second cas, le voyageur est particulièrement sensible au manque de coopération de l'ensemble des réseaux, qui empêche de fournir en temps utile le même message informatif qui lui permette de se déplacer en utilisant d'autres itinéraires.

C'est pourquoi, après avoir identifié les réseaux d'information nécessaires à chaque type d'incident, une cellule réunissant des personnes de chaque réseau susceptibles de distribuer rapidement l'information nécessaire a été mise en place.

Par ailleurs, lors d'une longue interruption d'un service, les agents d'accueil des deux entreprises ont à leur disposition des itinéraires de substitution qu'ils pourront proposer aux voyageurs.

L'information sur les différents services localisés Gare du Nord passe par une bonne connaissance du site par l'ensemble des agents RATP et SNCF. Celle-ci faisait défaut. L'ensemble des demandes d'informations par les voyageurs a été récapitulé afin que les agents d'accueil y apportent la meilleure réponse. Un recueil de ces informations sera à la disposition de chaque agent. À cela s'ajoutera la mise au point d'un plan de localisation des services que l'on peut trouver dans l'espace de la gare, plan qui pourra être mis en place à différents endroits de la gare, et qui sera, sous une forme réduite, donné aux voyageurs.

- La tarification peut apparaître comme un piège pour les personnes non habituées. En effet, elles peu-



(Photo RATP. COMAUDIOVISUEL-CARRIER)

Fig. 5. - La gare routière Gare du Nord.



Fig. 6. - La gare RER Gare du Nord.

vent avoir acheté un billet qui ne leur permet pas de faire la correspondance entre la SNCF et la RATP, alors qu'elles avaient l'intention de prendre le métro qui paraît aisément accessible : une ligne de contrôle est le seul obstacle. Il faut alors leur expliquer qu'elles doivent se diriger vers la sortie, puis, munies d'un ticket de métro, elles franchiront une nouvelle ligne de péage qui leur donnera accès à ce mode. Ainsi, les relations entre les agents de la SNCF, qui sont situés devant la ligne de contrôle correspondance, et les voyageurs sont souvent conflictuelles et les malentendus réguliers.

Les deux entreprises n'ont pas en leur pouvoir de modifier la tarification. Par contre elles mettent en place une formation des agents des guichets de banlieue pour qu'ils informent en temps utile les voyageurs sur la nécessité d'utiliser un billet combiné qui leur évitera les désagréments d'une correspondance difficile.

Ainsi, c'est parce que les agents dépassent leur appartenance à un mode pour gérer un même lieu, que des solutions peuvent être apportées à des voyageurs pour qui la correspondance entre modes reste souvent un obstacle difficile à franchir.

De la Gare TGV à la Gare Banlieue

Nous venons de voir les éléments d'analyse qui portaient sur l'exploitation de la Gare du Nord, mais des

BIBLIOGRAPHIE

- Gare du Nord mode d'emploi : Programme de recherches concertées Plan urbain-SNCF-RATP, Édition RATP Prospective n° 96. Présentation : Isaac JOSEPH,
 - Formes de coopération entre professionnels en Gare du Nord : Dominique BOULLIER, Vincent GUILLAUMEUX (Euristic-Média),
 - Trajets voyageurs et information en face à face : Emmanuelle LEVY, Michèle LACOSTE (CRG, École Polytechnique),
 - La machinerie de l'information voyageurs en Gare du Nord : Denis BAYART (CNRS, CRG École Polytechnique),
 - Un rouage ultime : l'annonce sonore : Annie BORZEIX (CNRS, CRG École Polytechnique).
- Accessibilité et situations d'urgence : Actes du Séminaire, Édition RATP Prospective
 - Les Sans Domicile Fixe dans l'espace public,
 - Les services d'assistance téléphonique : détresses et urgences,
 - Mobilités réduites : des citadins pas comme les autres,
 - Situations d'urgence : équipes et savoir-faire,
 - Police des réseaux : environnement et sécurité publique,
 - Equipements et langages de l'accessibilité.
- Autres rapports du programme de recherches concertées Plan Urbain, RATP, SNCF
 - Messages sonores en Gare du Nord : les exigences de l'urgence, Bernard DECELLE, Dominique DELAGE (DMC Associés).
 - Action éclairagiste et situations d'urgence, Laurent FACHARD (LEA).
 - Les éléments manifestes de la régulation sociale et la maîtrise d'un espace public, André MIDOL (AM-Interact).

enseignements importants avaient trait à la conception même des espaces et à leur traitement architectural. Ainsi, dès son entrée rue de Dunkerque, la gare Banlieue fait plutôt penser à un carreau du Temple qu'à un espace ferroviaire ; les cheminements relèvent du labyrinthe ; l'ambiance sombre et blafarde n'appelle pas à l'évasion !... Aux niveaux inférieurs, les flux s'entremêlent sans logique perceptible.

La mise en service de la Gare TGV a renforcé ce diagnostic et a rendu encore plus inacceptable cette situation. Il a donc été décidé d'étudier le remodelage de l'ensemble sud-est, Gare de Banlieue, métro, RER et bus. Le parti architectural s'appuie sur trois idées forces :

- ouvrir la gare sur le quartier en recréant une place en lieu et place de l'ancien parking,
- rendre lisible l'espace pour que le voyageur puisse s'orienter naturellement,
- donner vie à cet espace pour que le voyageur trouve un certain agrément à y faire halte.

Ce remodelage devrait être terminé avant la mise en service d'Eole en 1998.

Les Perspectives

À côté du programme de recherches concertées mené Gare du Nord, d'autres lieux ont fait ou feront l'objet de travaux sur la multimodalité. Il en est ainsi de Bobigny-Pablo Picasso, de la Défense, de la Gare de Lyon...

- Les présidents de la RATP et de la SNCF ont fixé, en décembre 1994, cinq lieux où devaient tout particulièrement être conduites des opérations conjointes de multimodalité : La Défense, Paris-Nord, Gare de Lyon, Tolbiac-Masséna, Saint-Michel. Ces gares connaissent des modifications profondes parce qu'elles sont en rénovation ou qu'elles accueillent de nouvelles dessertes (Eurostar, Météor, Éole).

- Il s'agit maintenant de formaliser et d'organiser les initiatives en cours sur les différents sites multimodaux, en commençant par dresser un état des lieux. Les groupes de travail mis en place ont tout à gagner d'une mise en commun des dysfonctionnements repérés ici ou là, des

problèmes d'exploitation récurrents et des solutions locales qu'ils ont pu imaginer pour résoudre ces problèmes. C'est pourquoi un atelier, qui est une structure d'échange d'expériences et de formation des agents de terrain, est en cours de mise en place. Il constitue une boîte à outils pour les pôles multimodaux.

- Un programme pluriannuel de recherches a été lancé par le Plan Urbain, la RATP, la SNCF, la DRAST et le PREDIT autour de trois grands axes :

- les usages de la multimodalité : les espaces, les objets et les équipements dans l'activité de déplacement, la signalétique et l'information-voyageurs,

- les prestations d'un point de réseau ; les commerces de transit, l'espace-temps commercial de la mobilité, les services connexes, publics ou privés,

- la polarisation du territoire urbain : les quartiers de gares et les projets urbains, les réseaux et les points-de-réseaux.

Ce programme est accompagné par le séminaire « Lieux-Mouvements ». Ce sera un espace de débats entre opérationnels et chercheurs, et un dispositif de suivi et de valorisation des recherches et des études, engagées en France ou à l'étranger, dans le domaine des pôles d'échange et de leurs qualités urbaines.

TRAVERSES en béton "SYSTEME VAGNEUX"

(Traverses Bibloc - Monobloc - Appareil de Voie)

25 millions d'exemplaires en service en France et dans le monde

L'expérience SATEBA inclut les modèles de traverses pour :

- Voie standard - Voie large - Voie étroite
- Appareils de voie
- Grande vitesse (TGV 300 km/h)
- Charges lourdes (30 t/essieu)
- Métros - Tramways - LRT
- Lignes secondaires

Usines : 71100 CHALON SUR SAONE
37520 LA RICHE
88130 CHARMES (SOTRADEST)

sateba

262, boulevard Saint Germain, 75007 PARIS

Tél : 45.51.59.19 Fax : 47.53.79.27 Télex : 200 808 F



VALDUNES 

ROUES FORGEES - AXES - ESSIEUX MONTES
PIECES FORGEES DE SECURITE

Immeuble PACIFIC - 11/13 Cours Valmy
92070 LA DEFENSE 7

Tél. : Direction Commerciale : 33 (1) 41.25.91.17

Fax : 33 (1) 41.25.91.11