

Je vous fais suivre cet échange de l'un de nos adhérents avec la SNCF sur des sujets très pointus

Conférence gare Saint-Lazare

Bonjour Monsieur,

Je vous remercie pour votre réponse et note avec satisfaction que des améliorations sont étudiées - et j'espère seront apportées - à l'information voyageurs, notamment par la mise en place d'écrans à 1 m 60, ce qui est conforme à ma demande, et l'agrandissement des lettres des « Ecrans Tableau Général » de 46 à 70 pouces. C'est donc que tout n'est pas parfait dans le meilleur des mondes et que recevoir des labels ou des trophées sur l'accessibilité ne suffit pas à la garantir.

Concernant la photo jointe, je connais très bien cet endroit pour y passer chaque jour. Si l'écran le plus bas peut être considéré comme lisible, bien qu'à une hauteur supérieure à 1 m 60, ce n'est pas le cas des deux plus haut placés. Ma gare s'appelant « Les Vallées », elle figure dans le tableau du milieu, en haut de la deuxième colonne, et est donc non lisible. Dans le cadre de la mise en accessibilité de cette gare, dont les travaux se dérouleront entre novembre 2015 et décembre 2016, j'espère qu'elle sera dotée d'écran à hauteur d'yeux, et j'y veillerai dans le cadre de la mission de suivi des travaux qui m'a été confiée par la Mairie de Colombes. Si l'on prend maintenant les écrans indiquant les départs des prochains trains, ceux partant les premiers sont indiqués dans le tableau le plus haut ! Toutes ces informations ne me sont donc pas accessibles, et je ne suis certainement pas le seul dans ce cas ! Pour être accessibles, ces panneaux doivent être installés horizontalement, à la hauteur du tableau le plus bas, et non pas verticalement.

Quant au choix du sens des escaliers mécaniques, le choix architectural fait – la luminosité du parcours, compte tenu de la grande verrière – l'a été au détriment des flux, et c'est éminemment regrettable. Lorsque j'arrive le matin, vers 8 h 45, face aux escalators situés les plus à l'ouest, côté Rome, l'encombrement est quotidien, renforcé par la décision prise récemment de n'en maintenir qu'un en position descente (les deux l'étaient à cette heure jusqu'avant les vacances de cet été). Il revient à la SNCF de prendre des mesures afin de faciliter les déplacements des usagers des transports.

Enfin, si je vous comprends bien, les annonces demandant aux voyageurs de faire attention en cas d'intempéries, afin de ne pas glisser sur le sol de la gare, sont purement préventives, pour atténuer la responsabilité de la SNCF en cas d'accidents ; c'est une des multiples applications du principe de précaution. De deux choses l'une : soit le risque de glisser est inexistant (oui, je sais, le risque zéro n'existe pas), et alors pourquoi faire des annonces potentiellement anxiogènes ? Soit un risque existe, et il aurait dû être anticipé par le choix d'un autre sol.

Etant membre du LAB LAJ, qui tente d'améliorer en concertation avec la SNCF les conditions de transports des lignes L et J, j'ai mis en copie de ce courriel mes correspondants au sein de cette structure, notamment M. MONNET, le Directeur des lignes. En tant que membre de l'AUT, cette association en est également destinataire.

Espérant avoir attiré votre bienveillante attention sur les améliorations à apporter, notamment en matière d'accessibilité, à la gare Saint-Lazare, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Yannick RAULT.

Monsieur

En réponse à vos interrogations, vous trouverez ci-après quelques éléments complémentaires par rapport aux réponses formulées lors de la conférence à laquelle les représentants de la Ville de Paris m'avaient convié.

Sur le positionnement des escaliers mécaniques, ce choix résulte des études de dimensionnement et de gestion de flux menées sur le projet avec la volonté de créer une grande transparence depuis le niveau Quai jusqu'au niveau métro et de permettre une amenée de lumière naturelle depuis la verrière. C'est ainsi que ces grandes trémies ont été créées dans l'ancienne Salle des Pas Perdus dans lesquelles les dispositifs de circulations via des escaliers mécaniques ont été insérés (plus de 20 au total).

Il est à noter d'ailleurs que la réversibilité des escaliers mécaniques permet de modifier le sens de fonctionnement selon les flux principaux de la gare : majoritairement à la descente à l'heure de pointe du matin et à la montée à l'heure du pointe du soir.

Pour ce qui est de la signalétique, il convient de distinguer la signalétique fixe et la signalétique dynamique (que l'on appelle communément l'information voyageurs).

La signalétique fixe qui a été mise à Paris-Saint Lazare est issue d'une mise au point concertée avec différentes associations de Personnes en Situation de Handicap aussi bien pour apporter des réponses à des problématiques de déficiences visuelle et/ou déficiences cognitives. Cette charte de signalétique, avec des panneaux de grandes dimensions (police Achemine) et une information progressive selon le lieu de destination, est maintenant déclinée dans le cadre de tous les projets de rénovation de gare.

Les écrans TFT déployés en gare de Paris St Lazare ont été plébiscités par le panel sondé (public valide, personnes handicapées et agents SNCF) lors de l'expérimentation de la gare laboratoire de l'accessibilité en gare de Paris Montparnasse en 2006. Avec une note 8.66/10 et un déploiement concluant lors du TGV Est-Européen, il a été décidé de les généraliser à l'ensemble des gares. Ce concept innovant, proposait l'affichage des horaires, la destination et la mise à quai des trains. Depuis, il a été complété, selon les gares, par des informations multimodales et l'avatar Jade destiné aux personnes déficientes auditives.

Lors des travaux réalisés, la gare de Paris St Lazare a obtenu une attestation de vérification aux règles d'accessibilité, vierge de toute non-conformité et délivrée par un contrôleur technique agréé. Dans cette attestation, les conditions de « visibilité, lisibilité et compréhension » de l'information et la signalétique ont été vérifiées conformément à la législation Française en vigueur en 2013. Ces éléments ont par ailleurs été confirmés lors de la Commission de Sécurité et Accessibilité du 21/03/2012 préalable à l'ouverture de la gare au public.

Les Trophées de l'Accessibilité ont également récompensé ces engagements, le 11 février 2013, en décernant à la gare Paris-Saint-Lazare le « prix spécial du Conseil National handicap et du Ministère de l'Economie et des finances ».

Fort de cette dynamique et afin de rester à l'écoute des PSH, deux pistes de travail sont en cours :

- Mise en place d'écrans à hauteur de 1m60 (pour les 20 premières gares de France) à proximité de l'Accueil général,
- Passage de certains écrans Tableau Général Départ à affichage « Alpha » (et non chronologique) de 46 pouces à 70 pouces, vu le nombre de gares affichées.

Il est à noter, comme je vous l'avais précisé lors de la conférence, que certains écrans ont déjà été positionnés à hauteur de 1m60 (cf photo jointe) même si, je le reconnais, il n'a pas été possible de tous les positionner à cette hauteur.

Pour ce qui est des annonces sonores sur la « glissance » des sols, celles-ci sont laissées à l'initiative des exploitants à titre préventif sachant que les pierres de sols mises en œuvre au titre du projet ont été choisies en tenant compte bien évidemment des critères de glissance, de fréquentation, de robustesse et d'harmonie avec l'ensemble de l'architecture du site. Le suivi des événements en gare n'a pas révélé à ce jour de problème de conception.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

Denis RONDEPIERRE

Directeur Adjoint du Développement et des Projets

16 Avenue d'Ivry – 75 013 PARIS Cedex 13

TEL : +33 (0)1 80 50 93 19 (41 43 19) – MOBILE : +33 (0)6 26 53 76 04

denis.rondepierre@sncf.fr

De : Rault, Yannick [<mailto:Yannick.Rault@PARIS.FR>]

Envoyé : jeudi 17 septembre 2015 13:59

À : RONDEPIERRE Denis (SNCF MOBILITES / SNCF GARES ET CONNEXIONS / DIRECTION DEVELOPPEMENT)

Cc : 'Apedv'; Jammes Thierry

Objet : Conférence gare Saint-Lazare.

Importance : Haute

Monsieur,

Je fais suite par ce courriel à votre conférence ce matin à l'auditorium Mornay sur les travaux effectués à la gare Saint-Lazare. Vous n'avez pas répondu de façon satisfaisante aux deux questions que je vous ai posées, relatives aux flux d'usagers aux heures de pointe et à l'accessibilité défectueuse pour les personnes malvoyantes. Reprenons donc dans l'espoir de réponses plus circonstanciées.

Concernant les flux de circulation, force est de constater, pour un usager de la gare depuis quarante ans, que la nouvelle configuration des escalators les rend plus difficiles. Alors qu'auparavant, deux escalators en continuité l'un de l'autre amenaient au métro, il faut maintenant passer par la galerie commerciale et emprunter des escalators qui obligent à faire un demi-tour sur soi-même pour aller de l'un à l'autre, ce qui a pour conséquence le piétinement des usagers et la formation de bouchons, qui retardent l'acheminement et peuvent faire rater un train. Tout a été fait pour favoriser l'arrêt dans les magasins, au détriment de l'usager des transports en commun. Si l'on veut malgré tout accéder « directement » au métro, il faut sortir dehors (recommandé les jours de pluie), et contourner la « bulle » d'accès au métro, qui n'est même pas dans la continuité du trajet. La SNCF elle-même reconnaît ce problème de flux, puisqu'elle sollicite les usagers, via les blogs, pour qu'ils proposent des solutions ! Vous devez, me semble-t-il, garder à l'esprit qu'une gare reste avant tout une gare, et non pas un centre commercial, où les trajets doivent être simples et la signalétique adaptée.

S'agissant de la signalétique, celle-ci, en termes d'accessibilité aux déficients visuels, est en régression, par rapport à la situation antérieure. En effet, la SNCF a une politique systématique de remplacement des grands panneaux mécaniques récapitulatifs (voir photo 1), en gros caractères avec des lettres blanches sur fonds noir, par des écrans informatiques (voir photos 2 et 3). Vous avez justifié ce choix par le fait de vouloir une information diffuse, qui ne crée pas de concentration de personnes au bas de ces équipements. Or, si l'on prend les grands panneaux de la photo 2, tels qu'ils existent aussi à Saint-Lazare, les gens stationnent toujours devant, d'autant plus qu'ils ont été mis à la place des anciens panneaux mécaniques ! L'argument ne tient donc pas ! De même, pour les écrans informatiques (photo 3), vous avez prétendu qu'il y en avait à Saint-Lazare à hauteur d'yeux, et c'est inexact, à moins que vous ne me démontriez le contraire ! Les plus bas doivent être à environ 2,50 mètres, donc certainement pas à hauteur d'yeux, et ils sont généralement groupés par 2, 3 ou 4, et l'information immédiatement intéressante, à savoir l'heure de son prochain train, est indiquée sur l'écran le plus en hauteur !

Comme vous pouvez le constater, au moins deux améliorations majeures (oui, je sais, pour la première, cela va être difficile !) peuvent être apportées à Saint-Lazare. Une autre encore : quand il pleut, des annonces sonores sont faites pour demander aux usagers de faire attention, car le sol est glissant ! Jamais de telles annonces n'avaient été faites auparavant. Ce problème n'aurait-il pas pu être anticipé, lors du choix du revêtement de sol ? J'espère en tous cas que ces faits, incontestables, et leurs répercussions dans les déplacements quotidiens des usagers, seront pris en compte par Gares et Connexions, pour les travaux gares d'Austerlitz et Montparnasse (où les photos ont été prises). En particulier, j'espère que le grand tableau récapitulatif des départs sera conservé, à moins qu'il faille les classer dans les espèces en voie de disparition à protéger. Si ce tableau est supprimé, la gare Montparnasse ne sera plus accessible pour moi. Si j'arrive encore à m'orienter à Saint-Lazare, c'est parce que je sais de quelles voies partent les trains pour les différentes destinations, mais je n'aurai jamais ce savoir pour Montparnasse et les autres gares. Ne me dites pas que le Smartphone est une solution, ce n'en est pas une pour moi, car elle m'oblige à avoir un appareil, alors que j'aime à m'orienter sans aide extérieure. En effet, les déplacements des personnes déficientes visuelles doivent pouvoir s'effectuer en toute sécurité et autonomie.

Dans l'attente de vos réponses, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

Yannick RAULT

Président de l'APEDV

Association des Parents d'Enfants Déficients Visuels

13, rue Joseph Dijon – 75018 PARIS

Téléphone/fax : 01 42 55 06 24

Courriel : apedv@wanadoo.fr

Site : <http://apedv.org>

Administrateur de la CFPSAA

Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et des Amblyopes

Usager quotidien de la gare Saint-Lazare depuis plus de 40 ans.