



OLD'UP

« Plus si jeunes, mais pas si vieux »

DIAGNOSTIC D'ACCESSIBILITÉ

- *de la Gare Montparnasse*
- *de la Gare de Lyon*
- *de la Gare Saint-Lazare*





DIAGNOSTIC D'ACCESSIBILITÉ DES GARES MONTPARNASSE, LYON ET SAINT-LAZARE

Introduction

Une tâche souhaitée de part et d'autre par la SNCF et OLD'UP pour réaliser une observation détaillée de trois gares parisiennes, afin de valider ou suggérer des aménagements facilitant l'usage pour les personnes « fragiles » (pluri-mini-handicapées) de ces lieux d'accueil SNCF.

Après une rencontre avec Madame Sylvie Latour de Gare et Connexions en 2012, nous avons organisé et commenté des visites faites en groupe dans les 3 gares proposées à notre investigation.

OLD'UP, association loi de 1901, réunit des « **Plus si jeunes mais pas si vieux** » **qui souhaitent donner du sens et de l'utilité à l'allongement de leurs vies**. Il s'agit d'un groupe de « vieux » voire de « très vieux » (jusqu'au delà de 90 ans) particulièrement soucieux de jouer à plein leur rôle de citoyen, adulte âgé mais ayant le goût et la volonté d'œuvrer à l'amélioration de la qualité de la vie pour tous, et de contribuer à rendre accessible le plus longtemps possible les plus fragiles à une « mobilité » et une capacité à aller et venir en toute liberté et autonomie.

Méthodologie

Nous avons fait appel le 8 juin 2012 au cours d'une réunion générale aux **volontaires pour cette « observation »** précise des **3 gares** qui nous avaient été désignées : Gare Saint Lazare, Gare Montparnasse et Gare de Lyon.

16 personnes ont répondu positivement à cet appel.

Nous avons organisé **deux équipes de 8** pour réaliser ensemble ces visites.

Les âges des volontaires varient entre **70 et 88** ans, âges assez également répartis entre ces 2 extrêmes.

Toutes les personnes sont **valides et autonomes**, mais toutes porteuses de pluri-mini-handicaps, tels que baisse de l'acuité auditive, difficulté à la vue de loin, marche plus ou moins ralentie, etc...

Nous avons décidé de commencer nos visites dès la rentrée de septembre (les 6 et 8 septembre), **après le rush** de la rentrée scolaire. Nous n'avons donc pas participé collectivement à un retour ou un départ hyper bousculé. Ce qui n'empêche que certains des volontaires sont partis ou rentrés eux-mêmes individuellement ou en famille par une de ces gares et nous ont fait part de leurs remarques. (Plus souvent Gare de Lyon ou Gare Montparnasse qui desservent des lieux de vacances que Gare Saint Lazare plus particulièrement utilisée pour les transferts entre banlieues et Paris).

Nous avons effectué ces visites collectives **de jour**, le matin ou l'après midi, nos seuls périples dans les gares de nuit, sont ceux effectués lors de nos propres déplacements de vacances.

Il faut distinguer les remarques que font les personnes « voyageurs habitués, utilisateurs fréquents » de ceux qui voyagent très « occasionnellement » ou pas du tout, ou encore dans une gare qu'ils n'ont pas utilisée depuis longtemps.

Nous nous sommes efforcés de noter des éléments « généraux et des éléments particuliers » qui nous ont frappé lors de nos visites.

Nous avons noté les aspects positifs et négatifs, les impressions ressenties à l'abord de la gare, dans les ères d'accès et de déambulation et aux abords des quais.

Plan de l'exposé

Nous vous proposons **d'exposer** :

- 1 **Les améliorations récentes** apportées par la SNCF qui nous ont paru très agréables et efficaces.
- 2 **Quelques observations** : « prises sur le vif » et **nos propositions** en réponse aux difficultés constatées
- 3 **Le texte in extenso remis** par deux de nos membres à propos de la gare Montparnasse
- 4 **Notre recommandation spéciale** pour **l'amélioration de l'accessibilité** des lieux publics pour les personnes « fragiles ou handicapées » en collaboration avec notre Comité Scientifique, présidé par **Monsieur Claude Vimont**
- 5 **Conclusions**
- 6 En **annexe** les deux tableaux « guides » des visites, établis avant les déplacements des personnes impliquées.

1 – AMELIORATIONS NOTABLES MISES EN PLACE par la SNCF, NOTRE REGARD SUR CELLES-CI :

Nouveaux dispositifs très appréciés :

A – Gare de Lyon

Hall 2

- **La verrière +++** qui donne une clarté et une atmosphère très appréciable au Hall 2, réussite formidable qui a transformé cet espace.
- Les **propositions de restauration** très diversifiées et attirantes sur ce plateau du Hall 2.
- Le **nombre de sièges** pour l'attente qui a déjà bien augmenté, bien que souvent il en faudrait encore plus ! (Mais où les mettre !)
- La proximité des WC, (mais il sont mal indiqués).

Hall 1

- Les panneaux plus nombreux et mieux lisibles
- Le fléchage amélioré
- Le pôle central de rencontre près des quais bien repérable

Hall 3

- Panneaux ordinateurs (départ et arrivée) indiquant les quais en plus gros caractère au centre de l'allée centrale
- Les rampes d'escaliers mécaniques très faciles à repérer pour monter au Hall 2
- L'amélioration des accès (ascenseurs rénovés) vers la dépose minute

B – Gare Montparnasse

- La zone de **jeux pour les enfants** en cours d'ouverture au deuxième étage

- Les **nombreuses bornes** achat / échange de billets
- Le **salon de coiffure** express pour 10€
- Le **piano libre**
- La boîte aux lettres bien visible
- **La salle d'attente** côté Méridien, abritée, chauffée et bien équipée (tables micro, sièges et éclairages design) comportant un coin lecture avec des livres dispos, un coin enfants, des toilettes dans lesquelles on peut demander la garde de son bagage, un écran d'affichage des cas de départ claire et lisible. Bruits de gare très atténués ;

C – Gare Saint-Lazare

- **L'esthétique, et la luminosité des nouveaux espaces**
- Partout les **Bornes émettrices sont très nombreuses** et bien visibles.
- La **billetterie est repérable et bien aménagée** à l'extrémité Amsterdam de l'étage des départs
- Les indications sur **les colonnes** amusantes et jolies, « tentantes » à explorer !
- **Les jeunes** (emplois jeunes) postés au début des accès aux trains, très aimables et disponibles
- **L'abondance de boutiques** de luxe et leur esthétique très soignée
- L'abondance aussi, des boutiques « alimentaires » assez diversifiées
- La visibilité de l'espace sécurité et information au Sud de la gare (étage des trains)
- Le piano libre service
- Le coiffeur etc... services rapides à la personne.

2 - OBSERVATIONS PRISES SUR LE VIF et SUGGESTIONS D'AMELIORATION

A – Les distances, la déambulation

- Entre le hall (1) et le hall (2) gare de Lyon la distance est vraiment importante, le long du quai ou dans le grand corridor de gauche ce serait un confort très apprécié, s'il y avait un tapis roulant ou une navette, « voiturette électrique ».
- L'affichage des départs de train est trop tardif pour quelqu'un de lent. Même remarque que précédemment pour les halls 1 et 2 gare de Lyon avec en plus le trajet jusqu'à son compartiment qui peut être en toute tête de train.
- Ceci est aggravé dans le cas des TGV dont les wagons ne communiquent pas dans les 2 rames, ils ont une longueur non négligeable et celle de tête peut ne pas être atteinte en cas d'annonce trop tardive pour un « lent » (avec cannes ou marche difficile).
- Les TGV à 2 étages eux ne communiquent que par le haut, d'où la nécessité de monter sa valise à bout de bras, même si on a réservé l'étage du bas, en cas de non atteinte du wagon réservé il faut descendre et monter pour le rejoindre ??,
- Gare de Lyon, l'accès à la dépose minute et la signalisation du trajet à effectuer pour la rejoindre sont défailants.
- Idem pour le parking Méditerranée, surtout depuis le hall 1 l'accès est très éloigné et insuffisamment fléché.

B – Affichages

- Les affichages sont parfois un peu difficiles à lire sur les nouveaux panneaux électroniques, une typographie d'un calibre légèrement supérieur serait souhaitable.
- La sortie TAXI n'est pas facile à voir, ne pourrait-il y avoir un signal lumineux clignotant sur la sortie qui y mène. Hall 1 gare de Lyon par exemple ?
- Gare Saint Lazare le plateau niveau quai de départ et d'arrivée est très vaste, pour le voyageur occasionnel, le repérage des numéros de quai et des types de lignes est peu compréhensible.

- Les couleurs ne sont pas très explicites et on aimerait que les espaces soient plus faciles à reconnaître dans leurs couleurs.
- L'arrivée par la porte principale avec sa belle volée d'escaliers est particulièrement **mal pourvue d'une indication pour trouver (dans le « tunnel » qui est à sa droite) l'indication des ascenseurs.**
Le jour de notre visite nous avons eu beaucoup de mal à en trouver un premier ; en panne **sans affichage**, un employé de la SNCF qui passait nous a dit qu'il en existait un deuxième à 15 mètres, il était aussi en panne !
- **Pas plus de panneau** qui aurait pu indiquer que l'entrée par la rue d'Amsterdam était de plain pied pour les fauteuils roulants ou autres... ce qui permettait de contourner la partie avant de la gare sans problèmes.
- **Le manque d'indications +++++** sur les moyens de circulation mécaniques ou électriques en « **pannes temporaires** » indiquant les contournements ou remplacements possibles++++
- Les **ascenseurs** sont souvent (Gare Saint Lazare en particulier) **peu ou mal indiqués**, très **souvent en panne** sans étiquetage permettant de choisir un autre moyen d'accès pour personnes en difficulté pendant la durée de la panne. Durée de la panne jamais affichée non plus.
- Gare de Lyon, si l'ascenseur est en panne pour la « dépose minute » à la descente **il n'y a pas d'escalier roulant.**
- Les **salons** sont peu indiqués et on y suit mal le trafic. Ces lieux d'attente et de repos devraient avoir une signalétique particulière et mieux visible.
- Gare de Lyon les signalétiques bleues et jaunes selon les zones de départ étaient plus aisées que celles actuellement mises en place.
- **Pas d'indication du Hall 1 dans le Hall 3 et inversement**
- Les **Zones d'attente** sont très insuffisantes les jours d'affluence
- De nombreux panneaux sont de taille trop petite, difficiles à déchiffrer, ne pourrait-on utiliser plus de **couleurs différentes pour identifier** le type d'indication... ?
- Le Hall 3 de la gare de Lyon **est encombré d'un enchevêtrement** de colonnes et de boutiques alimentaires qui empêchent la visibilité, les quais G, H sont difficiles à trouver.
- Les panneaux signalant le départ et l'arrivée des trains sont insuffisamment visibles quant aux **numéros des trains**
- Affichage de la **composition du train** à l'entrée du quai, permettant de calculer vite si l'on est très loin de son wagon ou non.
- **L'abondance** de la signalétique (gare de Lyon) rend un peu compliqué de s'y repérer. L'utilisation d'une **Signalétique au sol** serait très intéressante pour les plus fragiles. (Voir ch. 3 nos suggestions)
- Des **Panneaux différenciés par leurs couleurs et typographie augmentée en taille.**

- Quelques affichages **clignotants** pour indiquer des zones clé (vers Taxis, Bus, Métro, etc...)
- L'affichage à **l'entrée du quai** dédié à un train de sa **composition**. (Place des wagons)

C – Les Boutiques

- Les « Boutiques » : Splendide aménagement, luxueux, dans le ventre de la Gare Saint Lazare, mais pour le voyageur occasionnel aucun moyen d'en connaître ou d'en voir l'implantation précise selon les usages.
- Un dépliant **topographique**, et ou des bornes lumineuses ou informatiques aux entrées de la gare, seraient bien agréables pour trouver de suite où ce que l'on cherche se trouve.
- Développement de l'espace « coiffeur » trop petit
- Les commerces ne sont accessibles pour la plupart que par des marches sans plan incliné
- Les **autres enseignes que « RELAY et restauration rapide (café viennoiseries et sandwichs) sont très difficiles à repérer** (bagages, vêtements, colifichets, services tels que cordonnier etc.) Or la multiplication des propositions rend utile nous semble-t-il un accès à un plan facile à trouver indiquant où se trouvent les spécialités recherchées.
« Les fléchages devront commencer à être affichés aussitôt après ce panneau et des explications et indications complémentaires pour l'orientation de ces personnes à l'intérieur de ce lieu devront être fournies aux endroits nécessaires ». « L'ensemble des informations ainsi données devront figurer sur des panneaux de la couleur retenue et utiliser une même police de caractères et des pictogrammes, définis à l'échelon national. »

D 1 – Amélioration des possibilités d'accès facilité et rapide aux « Billetteries »

- Les **lieux** d'information et la billetterie sont **modestement indiqués**, mais bien présents.
- Les queues sont souvent bien longues à la billetterie, les personnes de plus de **80 ans** au vu de leurs cartes d'identité ne pourraient elles avoir **une priorité**, elles sont toutes en difficulté pour rester longtemps debout.
- Gare Montparnasse dans la billetterie, il existe 2 points **d'accueil prioritaires** mais il n'y a personne derrière... Les queues s'allongent mais les guichets ne s'ouvrent pas plus nombreux dans ces cas là. Nombreux **guichets fermés** à toutes heures.
- **Guichets dédiés**, priorité aux plus de 80 ans...
- **Petits flyers** disponibles près des Bornes, « modes d'emploi simplifiés de leur utilisation.

D 2 – Les bornes :

- Pourrait-on avoir un petit bac avec un flyer explicatif à côté des Bornes ?
- Une permanence pour l'ensemble de celles-ci pendant encore une année pour aider les nouveaux venus qui désespèrent !!!

E – Accès entre Gares SNCF et transports de ville (RATP)

Des améliorations sont souhaitables pour faciliter les accès entre les gares SNCF et le métro ou le Bus.
Indications insuffisantes pour **repérer vite** et facilement les accès vers lignes (nommées) de métro et bus ;
Trop souvent **pas de plan incliné, ni d'escaliers mécaniques**, les valises à roulettes doivent donc être portées.

Exemples :

- Gare Montparnasse A la sortie du **métro ligne 12**, trop de marches sans plan incliné. Impossible pour une personne âgée.
- La mise en place **d'escaliers mécaniques est-elle possible** ? Ou de plans inclinés au bord des escaliers ?
- Entre les **TGV et le métro en gare de Lyon**, la distance est si longue qu'un tapis roulant ou une navette serait très bienvenue.
- La **sortie de Gare Montparnasse** vers Vaugirard qui est le moyen de rejoindre le nœud d'autobus tout proche (94, 95, etc.) ne possède pas d'escalier mécanique pour descendre ni de plan incliné, c'est très dommage.
- La sortie de Gare Montparnasse vers Vaugirard qui est le moyen de rejoindre le nœud d'autobus tout proche (94, 95, etc.) ne possède **pas d'escalier mécanique** pour descendre **ni de plan incliné**, c'est très dommage.

F - Toilettes et WC, plus nombreux, mieux repérables, plus accessibles.

- les seuls WC **accessibles** gare de Lyon sont tout au bout du quai le plus éloigné de l'entrée principale de la Gare, en Hall 2 et qu'il faut 10 minutes depuis le hall 1 pour s'y rendre.

- Le fait de **payer pour les toilettes 50 centimes** est sans doute le seul moyen de tenir propres ces lieux, néanmoins les personnes munies de « billets » pour un voyage devraient pouvoir en bénéficier gratuitement. (On n'a pas toujours de la petite monnaie sur soi et pour les étrangers c'est une punition.)
- **Les toilettes sont mal signalées** gare de Lyon en particulier, pour trouver le trajet c'est très difficile, on se perd, c'est loin et donc pour une personne qui marche lentement ou mal, le risque d'y arriver trop tard est grand.
- Les toilettes du **sous sol**, sont au pied d'un **escalier très raide, pas de plan incliné pour la valise**, c'est totalement inaccessible pour une personne âgée. D'autre part c'est mal ou pas signalé.
- Un espace **Toilettes supplémentaire** serait appréciable (entre Hall 1 et 2 gare de Lyon par exemple).

G – Sièges, espaces de repos, sonorisation, éclairage

- Face aux quais grandes lignes les **places** assises sont très insuffisantes en nombre spécialement Gare Montparnasse, face aux quais, voies de 1 à 10 pour les TGV.
- Les sièges existants étant dépourvus de dossier, confort très limité.
- Encore Gare Montparnasse, la **sonorisation est mauvaise**, les annonces sont donc peu compréhensibles
L'Acoustique est à améliorer car les annonces sont peu compréhensibles pour les personnes ayant une baisse de l'acuité auditive.

Là où ne pénètre pas la lumière du jour l'éclairage est très insuffisant ce qui rend les lieux « tristes » gare Montparnasse +++

Gare Montparnasse, l'étage des trains est très **mal éclairé** et peu confortable

H – Les informations

- Aux approches des quais les « **agents SNCF** » sont **insuffisants en nombre** pour renseigner sauf Gare Saint Lazare où il y a les **emplois jeunes**. Ceux ci auraient besoin de **vêtements les identifiant mieux** pour que l'on sache tout de suite la signification de leur présence. (**Badges lisibles, couleur de tenue, etc**)
- - Le Point rencontre très mal indiqué en particulier Gare Montparnasse

3 – TEXTE RAPPORTE SUR LA GARE MONTPARNASSE PAR DEUX de nos « EXPLORATRICES »

Visite de la Gare Montparnasse
Septembre 2012

Services SNCF

- Les abords sont pourvus de transports suffisant, les escaliers mécaniques pour monter au niveau des trains suffisent également, mais l'ascenseur n'est peut-être pas suffisamment indiqué sauf à suivre le chemin pour aveugles de l'entrée.
- Abondance de machines pour l'achat des billets et le poinçonnage.
- L'escalier menant au jardin n'a aucune indication donnant son attribution
- La salle d'attente au fond à gauche confortable, les toilettes très fréquentées au fond.
- Un grand espace de repos dans le fond à gauche, il restait quelques sièges inoccupés et les guichets différenciés n'avaient presque personne.
- Les sièges à proximité des voies étaient pris d'assaut.
- Des annonces audio presque inaudibles.

Commerce services

- Cafés, restaurants, distributeurs de boissons et de viennoiseries et de sandwiches, de bonbons, de jus de fruits frais sont nombreux ainsi qu'un stand Coca-Cola moins fréquenté.
- Une grande pharmacie et à l'arrière des quais, commerces de montres, de cosmétiques, de bijoux, de chemises de cravates, de gâteaux, ainsi qu'un stand coiffure offrant coupe et brushing pour un prix raisonnable mais pas de shampoing.

Atmosphère générale

- Ce qui frappe surtout c'est le bruit « énorme » qui n'est pas dû semble-t-il aux trains eux-mêmes mais à la foule présente. La construction métallique de la gare doit aussi y être pour quelque chose
- Manque de siège devant les voies de TGV départ

- Il restait quelques places en salle d'attente dans la partie en retrait à gauche tout au fond devant les guichets les usagers stressent devant

Quel est le type demandes formulées par les personnes âgées et leurs familles ?

Les personnes âgées craignent :

- de se perdre
- de ne pas trouver le train
- de ne pas pouvoir porter leurs bagages
- Créer un accueil téléphonique « **conseiller émeraude SNCF** » qui indiquera les prestations mises en place à partir du point « **RVS émeraude** » auquel la famille et les taxis déposeront des personnes âgées.
- Les points « **RVS émeraude** » devront se trouver au rez-de-chaussée des gares et être signalés clairement a toutes les portes (choisir sigles et couleurs).
- Un professionnel conseiller s'y tiendra en permanence pour accueillir les voyageurs – il évaluera la situation :
- Renseignez ou confirmer les horaires
- Faire patienter la personne assise dans un périmètre défini en attendant d'affichage du quai de destination
- Des **chariots à bagages gratuits** seront disponibles dans cet espace
- écrire en gros et en rouge autour du billet cette dernière information (numéro du quai), surligner le numéro de voiture et de classe en rouge sur le devant le billet.
- À ce moment du plan on peut mettre un **brassard coloré** à la personne en difficulté.
- Des affichages du quai, sans quitter son poste d'accueil, le conseiller prendra contact avec l'un des bénévoles (Service civil, membres d'associations) attachés à la gare :
 - soit pour procéder à l'achat ou à l'échange des billets sur une borne de la gare
 - soit pour diriger ou accompagner la personne aux quai de départ du train, les bénévoles pourra si cela s'avère nécessaire mener la personne à sa place assise et placer son bagage dans le porte-bagages.
- En gare d'arrivée, le **voyageur est émeraude** sera conduit au point « **RVS émeraude** » de la gare d'arrivée et il rendra alors son brassard.

Mauvaises conditions d'accueil pour les personnes âgées dans l'univers ferroviaire

Le service d'accueil doit être **visible dès l'entrée** dans le hall du rez-de-chaussée.

Notes

- la pendule extérieure est mal (ou pas) placée
- signaler le distributeur de parapluies au rez-de-chaussée
- les guichets de banque sont difficiles à trouver
- le pictogramme de l'ascenseur sur le côté de l'escalier du rez-de-chaussée à gauche ne se voit pas
- sur le bouton d'étage, signaler :
 - Île-de-France / consignes
 - grandes lignes
- peu ou pas de chariots à l'entrée et à la sortie des ascenseurs
- à l'accueil, pas de **plan papier (simplifié)** de la gare disponible sur lequel on pourrait entourer l'endroit où le voyageur doit se rendre.
- les écrans affichant les voies de départ des trains sont peu lisibles dans la salle d'attente ouverte du deuxième étage.
- dans cette salle, l'ascenseur descend uniquement au parking (pas d'arrêt au premier ni au rez-de-chaussée). Le pictogramme de signalisation est trop petit
- trop de bancs dans le hall Vasarely, beaucoup de personnes sont assises sur leurs valises
- le point de rencontre devant la librairie Payot n'est pas bien matérialisé (2ème)
- sortie bd de Vaugirard par l'escalier périlleuse avec une valise
- poste de police mal signalé au rez-de-chaussée
- beaucoup **trop d'attente aux taxis**
- sortie vers le métro : escalier mécanique puis 7 marches... puis portes d'accès peu faciles avec des bagages qu'il faut présenter devant soi avant de passer.

Manque

- Teinturerie rapide
- Boutique de fruits (existe des smoothies)
- Grand plan d'orientation de quartier près de la porte de sortie
- Un accès direct de métro

Trajet entre la station Montparnasse par la ligne 13 et le rez-de-chaussée porte Océane

11 pas, descente de 16 marches, 90 pas, montée de 20 marches, 49 pas, escalier mécanique, 92 pas, 34 pas, 7 marches avec rampe possible pour valise, escalier mécanique vers le rez-de-chaussée
=> temps compté : 6'30''

- La SNCF a installé :
- un cheminement podotactile trop restreint
 - une borne visio guichet ???
 - des ascenseurs aménagés non signalé
 - des alarmes visuelles (vu dans les toilettes du deuxième étage)

4 -LES AMELIORATIONS DE L'ACCESSIBILITE DES LIEUX PUBLICS, POUR LES PERSONNES « FRAGILES OU HANDICAPEES »

Texte établi en concertation avec le Comité Scientifique de OLD'UP sur le marquage au sol d'itinéraires dédiés aux personnes à mobilité réduite ou ralentie.

A - Une signalétique au sol obligatoire de couleur définie, facilitant l'autonomie de circulation des personnes à mobilité réduite

-« Aux entrées de tout lieu public, un panneau d'une couleur définie pour l'ensemble du territoire français (**éventuellement celle du point « émeraude » ou couleur « orange »**) devra être apposé, indiquant si ce lieu est accessible aux personnes à mobilité réduite.

- -Ce panneau adaptera les propositions d'équipements ou d'informations, qui lui seront communiqués dans ces cahiers, en fonction de la disposition exacte des lieux.
- -«La mise aux normes de la circulation des personnes à mobilité réduite, dans ces conditions, sera effectuée dans un premier temps sur la base du volontariat par adhésion à ce projet des lieux publics, qui désireront tenter cette expérience.

- -« La généralisation d'un tel dispositif à tous les lieux ouverts au public pourra être étudiée ultérieurement avec les Pouvoirs Publics en charge de la sécurité de ces lieux. »

- En particulier le **fléchage au sol** sera un mode de suivi, pour trouver facilement les moyens d'assurer les déplacements et le confort de ces personnes.
- N.B. Les expériences de signalétique de ce type dans des pays étrangers pourraient être étudiées à cette occasion, notamment dans les pays du Nord, pour comparer les **pictogrammes et coloris** des panneaux et **établir une coordination** avec ces pays sur les techniques et supports d'information utilisés, comme cela a été fait pour la circulation routière dans les années passées par exemple :

- « Les fléchages devront commencer à être affichés aussitôt après ce panneau et des explications et indications complémentaires pour l'orientation de ces personnes à l'intérieur de ce lieu devront être fournies aux endroits nécessaires ». « L'ensemble des informations ainsi données devront figurer sur des panneaux de la couleur retenue et utiliser une même police de caractères et des pictogrammes, définis à l'échelon national. »
-
- « Le Comité scientifique de OLD'UP établira, en liaison avec les représentants des différentes catégories des bâtiments concernés, s'ils le souhaitent, des cahiers identifiant les aides souhaitables, leur configuration, leurs meilleurs endroits de placement, selon la catégorie du bâtiment. « L'établissement, qui voudra bénéficier de ce panneau adaptera les propositions d'équipements ou d'informations, qui lui seront communiqués dans ces cahiers, en fonction de la disposition exacte des lieux.
- « La mise aux normes de la circulation des personnes à mobilité réduite, dans ces conditions, sera effectuée dans un premier temps sur la base du volontariat par adhésion à ce projet des lieux publics, qui désireront tenter cette expérience.
-
- « La généralisation d'un tel dispositif à tous les lieux ouverts au public pourra être étudiée ultérieurement avec les Pouvoirs Publics en charge de la sécurité de ces lieux. »
-
- d'information utilisés, comme cela a été fait pour la circulation routière dans les années passées.
-

5 – En CONCLUSION

Disons que :

Ce travail a été pour nous d'un grand intérêt, que nous y avons consacré du temps et que nous espérons que les propositions dont nous vous faisons part vous seront utiles.



De très chaleureux remerciements à ceux qui sont à l'origine de cette initiative qui nous a donné l'opportunité d'effectuer ce travail stimulant et productif.

6 – ANNEXES : LES GUIDES PROPOSÉS AUX OBSERVATEURS VOLONTAIRES

A - Quelques repères pour nos visites des gares

1 – Les commerces

- La palette, le repérage, (cartographie des boutiques avec leur spécificité), les prix, la visibilité, le look...
- Le type (commodités, tourisme, santé, réparations, luxe, boîtes postales etc.
- Que manque-t-il ? où, pourquoi ?

2 – La billetterie

- Automates : positionnement, usage, visibilité.
- Guichets : repérage, positionnement, visibilité, temps d'attente, confort, qualité du service, etc.

3 – La déambulation

- Les accès, les caddies...
- Les moyens mécaniques (présents à la montée, à la descente) les repérer, qualité de la signalisations catégories (ascenseurs, escaliers mécaniques, etc...)
- Pans inclinés (repérage, accès signalisation)
- Les quais, leur signalisation, l'état des chaussées,
- La foule ? Bouger comment (facile, difficile où ??)
- Les salles d'attente, les trouver, etc. leurs qualités à l'intérieur (température, sièges etc.)
- Les trajets entre le hall de déambulation et les quais de départ des trains (temps nécessaire, espaces etc.)
- Qualité des aires de circulation

4 – La signalisation

- Au départ, à l'arrivée, types de panneaux (leur lisibilité, leur emplacement)
- Panneaux centraux ou numériques

- Annonces des trains au départ, à l'arrivée,
- Quand (délai après l'affichage) , comment trouver, lisibilité des parcours.. ;
- Les indications pour trouver métro, RER, bus, taxis, location de voiture ...
- Les points de rencontre signalisation, emplacement visibilité ...

5 – Les services

- Services disponibles, les connaître, les utiliser, comment ? Par téléphone, sur place, où ???
- Comment utiliser les dépliants, les trouver, où sont-ils ???
- Bénéficier des services : facile, difficile ??? Comment ?
- Rencontrer des agents des gares ? où, sont ils disponibles pour renseigner ?
- En dehors des points d'information
- Trouver, les points d'information, qualité des réponses, disponibilité des agents...

6 – La sécurité

- Atmosphère générale, sentiment ressenti, visualisation de responsables de la sécurité ???
- Dans les espace de déambulation, sur les quais, à l'abord du train...
- Dans les espaces entourant la gare, à l'arrivée ou au départ.

TRES IMPORTANT

- Notez vos suggestions d'amélioration, vos souhaits divers, laissez votre imagination en liberté. +++
- Notez ce qui vous paraît manquer ou être un empêchement à bien sous sentir dans la gare.
- Notez les particularités que vous repérez d'une gare à l'autre et qui vous paraissent importante pour votre facilité à utiliser la gare.
- **NOTEZ TOUT PAR ÉCRIT** afin que nous puissions en faire usage facilement.

B - ENQUÊTE OLD'UP SUR L'ACCESSIBILITÉ EN GARE

**Date de votre visite**☐ matin☐ après-midi☐ soir**1/ Vous êtes ?**☐ homme☐ femme**2/ Quel âge avez-vous ?**☐ moins de 65 ans☐ 66 à 75 ans☐ 76 ans et plus**3/ Habitez-vous à Paris ou région parisienne ?**☐ oui☐ non**4/ Quelle est votre situation professionnelle ?**☐ actif☐ retraité(e)☐ bénévole☐ engagé(e) dans diverses actions (associations, aides aux enfants, OLD'UP, autres, etc...)**5/ Êtes vous concerné(e) par un des handicaps suivants ?**☐ visuel☐ auditif☐ moteur☐ intellectuel☐ psychique☐ consécutif à une maladie invalidante

6/ Lors de vos déplacements quotidiens, vous êtes ?

☐ autonome ☐ aidé(e) d'une canne ☐ en fauteuil roulant

7/ Quels moyens de transport utilisez-vous régulièrement ?

☐ voiture ☐ avion
☐ transport en commun ☐ train grandes lignes (TGV, Thalys, Eurostar)

8/ À quelle fréquence voyagez-vous sur les grandes lignes ?

☐ jamais ☐ 2 à 4 fois/an ☐ 5 à 10 fois/an ☐ + de 10 fois /an

9 /

Dans
quel
état

Très insatisfait					Plutôt insatisfait		Plutôt satisfait		Très satisfait	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

émotionnel êtes-vous avant d'effectuer un voyage ?

☐ détendu ☐ anxieux

10/ Comment êtes vous venu(e) aujourd'hui ?

☐ à pied ☐ en taxi ☐ en transports en commun
☐ en voiture / 2 roues ☐ accompagné(e) à la dépose-minute

11/ Connaissiez-vous déjà les lieux ?

☐ non ☐ un peu, je suis déjà venu(e) ☐ je connais bien

12/ Avez vous trouvé le point de rendez-vous facilement ?

☐ oui ☐ non

Évaluez sur une échelle de 0 à 10, votre degré de satisfaction aux questions posées ci-dessous

13/ Êtes vous satisfait(e) de la signalétique générale du site ? _____/10

Commentaires :.....
.....

14/ Comment évaluez vous la lisibilité des panneaux de signalisation ? _____/10

Commentaires :.....
.....

15/ Avez vous identifié aisément les zones d'informations, les guichets / bornes ? _____/10

Commentaires :.....
.....

16/ Vous orientez-vous facilement ? _____/10

Commentaires :.....
.....

17/ Les agents et services proposés en gare répondent-ils à votre demande d'accompagnement et d'aide ?
___/10

Commentaires :.....
.....

18/ De manière générale, vous déplacez-vous aisément au sein de la gare (zones d'accès, passage, flux de personnes) ?
___/10

Commentaires :.....
.....

19/ Quel temps moyen vous faut-il pour vous déplacer du Hall de la gare à votre place dans le train ?

☐ 10 minutes environ ☐ 15 à 20 minutes ☐ + de 20 minutes

20/ Les zones d'attente vous permettent-elles de patienter convenablement ?
___/10

Commentaires :.....
.....

21/ Trouver un endroit pour vous asseoir est ?

☐ simple ☐ moyennement difficile ☐ difficile ☐ très difficile

22/ Avez vous noté des zones spécifiques qui rendent votre trajet difficile ?

☐ oui ☐ non

Commentaires :

23/ Trouver les commodités est ?

☐ simple ☐ moyennement difficile ☐ difficile ☐ très difficile

24/ Les lieux vous semblent-ils propres ? ___/10

Commentaires :

25/ La gare vous semble-t-elle dangereuse pour votre sécurité ? ___/10

☐ parcours accidenté ☐ zones sombres ☐ autres

Commentaires :

26/ En repartant, la gare vous laisse l'impression d'un lieu ?

☐ pratique ☐ spacieux ☐ confus ☐ moderne ☐ sombre ☐ encombré

27/ Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions d'amélioration ?

Commentaires :



.....

.....