

## Aménagements d'une grande gare

Outre des guichets, un travel center, des dépôts de bagages, des ascenseurs, des escalators et des translators, la clientèle devra disposer :

- de sièges protégés par des coupe-vents sur les quais ;
- d'abris fermés et chauffés sur les quais. Ceux-ci sont indispensables : plusieurs gares sont de vastes espaces ouverts dépourvus de façade et exposés au vent de nord-est, particulièrement froid. Ces abris seront réservés aux voyageurs munis d'un titre de transport valable ;



*Abri fermé en gare de Herleen (Pays-Bas)*  
© ACTP



*Abri fermé en gare de Luxembourg*  
© ACTP

- dans le bâtiment voyageurs, de sièges réservés aux voyageurs, confortables en nombre suffisant et situés dans un endroit convivial et chauffé. La disposition en rang d'oignons est à éviter ;
- de distributeurs de boissons et d'en-cas mais également de produits non alimentaires de première utilité ;
- d'un bureau de police ;
- d'un réseau de caméras de surveillance ;
- d'une « maison » des TEC (en vertu du contrat de gestion des TEC, elle doit être une maison de la Mobilité) ;
- d'un point poste et d'une boîte aux lettres avec levée tardive ;
- de cabines téléphoniques acceptant les cartes et les pièces ;
- d'au moins deux (pannes possibles) distributeurs de billets de banque ;



*Distributeurs de billet en gare de Luxembourg*  
© ACTP

- d'un parking vélos avec partie sécurisée, location de vélos, box pour vélos ou cyclomoteurs ;



*Parking vélos gardé en gare de Bâle (Suisse)*  
© ACTP



*Box fermés pour vélos ou cyclomoteurs en gare de Bâle (Suisse)*  
© ACTP

- de distributeurs automatiques de titres de transport d'emploi commode (on préférera les touches à l'écran tactile), acceptant la monnaie européenne et les cartes. Ces distributeurs doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite ;



Leverkusen-Rheindorf	2159
Leverkusen-Schlebusch	2200
Liege (B)	3609
Limburg (Lahn)	0512
Lindern	3203

*Distributeur en gare de Stolberg (Allemagne). Grâce au pavé numérique et aux codes de quatre chiffres identifiant les gares, l'encodage est aisé et rapide. La clientèle étrangère n'est pas laissée pour compte puisque cet automate accepte la monnaie européenne. A ce titre, on appréciera également de voir figurer Liège en français dans la liste alphabétique des gares.*

© ACTP

- d'un comptoir (ouvert le week-end) et de bornes d'informations touristiques ;



Bornes d'informations touristiques en gare de Luxembourg

© ACTP

- de displays judicieusement disposés (dès l'entrée) signalant les départs et les arrivées des trains avec affichage des retards ;



Idéalement disposés à l'entrée du couloir sous voies, les nouveaux displays de la gare de Luxembourg offrent une bonne luminosité et une parfaite lisibilité.

© ACTP



- d'indicateurs de destination sur les quais et aux accès ;
- d'une signalétique des secteurs de quais. Au moins quatre secteurs sont nécessaires pour des quais de 450 mètres. Cette signalétique doit également être utilisée en service intérieur ;



Indicateur de destination avec localisation des voitures : en vert les voitures de 2<sup>ème</sup> classe, en jaune la première classe, en rouge le restaurant. A noter que le quai est divisé en quatre secteurs (Bâle - Suisse).

© ACTP

- d'affiches jaunes et blanches indiquant les départs et les arrivées des trains ;
- de bornes de consultation des horaires trains et TEC ;



- d'un plan du réseau ;
- d'un public-adress de qualité, tant au niveau du matériel (tonalité) que du personnel (disponibilité) avec un accueil des voyageurs francophones, néerlandophones, germanophones et anglophones ;
- de téléphones destinés à obtenir de l'assistance ;



*Les téléphones permettant d'obtenir une assistance en gare de Luxembourg sont particulièrement visibles (couleur orange) et les consignes d'utilisation sont claires. Le contraste est flagrant avec les interphones de la SNCB. Si ces derniers fonctionnent, ils sont bien souvent délabrés et aucun renseignement n'est fourni au public quant à leur affectation.*

© ACTP



- d'un panneau électronique indiquant les prochains départ des bus ;



*En gare de Mons, les voyageurs disposent d'un panneau indiquant les prochains départs de bus. Ce dernier reprend le numéro de la ligne, la destination, le quai, l'heure de départ et les retards éventuels.*

© ACTP



- de plans de la gare, des quais etc, du quartier et de la ville ;
- d'un bureau « contentieux » ;
- d'une librairie ;
- de toilettes ;
- d'une pharmacie ;
- d'une taverne avec heures d'ouverture étendues ;
- d'un restaurant ;
- d'un gift shop (pralines, fleurs, parfum, ...) ;
- d'un hot spot ;
- d'une taverne avec heures d'ouverture étendues ;
- d'une crèche.

octobre 2007