

VISION DE GARE

LA GARE PLATEFORME

LA GARE MULTIMODALE

UNE PARTIE DU PARVIS DE LA GARE EST INVESTIE COMME PLATEFORME MULTIMODALE : DÉPOSE MINUTE, VOIE D'ARRÊT DES CARS RÉGIONAUX, PLACES RÉSERVÉES AU COVOITURAGE, ET PISTE CYCLABLE.

TABLETTES EN LIBRE SERVICE

DES TABLETTES INSÉRÉES DANS LES PAROIS DU GUICHET OUVERT PERMETTENT AU USAGERS DE PROGRAMMER EUX-MÊMES LEURS TRAJETS, AVEC L'AIDE DE L'AGENT MÉDIATEUR.

TER-TV

L'APPLICATION TER-TV DONNE ACCÈS EN TEMPS RÉEL AUX HORAIRES DES PROCHAINS TRAINS EN GARE. UN ÉCRAN ORIENTÉ VERS LE QUAI EST MIS EN PLACE POUR RENSEIGNER LES VOYAGEURS À TOUTE HEURE, Y COMPRIS QUAND LA GARE EST FERMÉE.

CONFORTABLE COMME UN HALL DE GARE !

UNE PARTIE DU BÂTIMENT DE GARE A ÉTÉ AMÉNAGÉ EN SALON VOYAGEURS CONFORTABLE, AVEC PRISES ET WIFI. GRÂCE À L'OUVERTURE DE LA GARE À DES ACTEURS DIVERS, LE SALON VOYAGEURS EST ACCESSIBLE SUR DES HORAIRES ÉTENDUES.

SALLE POLYVALENTE ET CONCIERGERIE

LE BÂTIMENT DE GARE A ÉTÉ RÉNOVÉ ET MIS AUX NORMES A MINIMA. UNE PARTIE EST DÉDIÉE À DES ACTIVITÉS ASSOCIATIVES LOCALES. SON AMÉNAGEMENT MODULABLE PERMET DE TESTER DES CONFIGURATIONS DIFFÉRENTES AVANT D'ALLER VERS DES ACTIVITÉS PÉRENNES, POUVANT ENCLANCHER UNE NOUVELLE PHASE DE TRAVAUX. CERTAINES ACTIVITÉS PEUVENT ÊTRE PORTÉES PAR LA COMMUNE : RESSOURCERIE, CONCIERGERIE ...

AMAP(S)

DES ESPACES SUR LE PARVIS DE GARE SONT ALOUÉS À DES OCCUPATIONS TEMPORAIRES : DISTRIBUTION D'AMAP OU PETIT MARCHÉ PAYSAN ...

LA GARE PLATEFORME DE SERVICES

La gare plateforme concerne un point d'arrêt à forte fréquentation, et dont les bâtiments sont occupés de façon partielle. La vision proposée ici est de développer le caractère polyvalent de la gare à travers de nouvelles activités à destination de la population locale, et de donner un rayonnement nouveau à cet équipement public. On imagine une **rénovation progressive** de la gare, sous forme d'une zone d'activités « en test » demandant des aménagements à minima, avant d'envisager la pérennisation de certaines infrastructures.

Le bâtiment de gare est dans un premier temps rénové et mis aux normes, puis divisé en trois espaces, qui communiquent mais peuvent être utilisés de façon indépendante, en dehors des heures de présence de l'agent :

- une zone dédiée à l'information et à l'achat de titres de transport, dans laquelle l'agent n'est plus derrière un vitre mais va au devant des usagers. Il agit en médiateur et les accompagne dans l'utilisation d'équipements numériques à disposition.
- une zone dédiée à l'attente, à l'image des salons voyageurs avec wifi, prises électriques et accessible à des horaires étendus.
- une zone dédiée à des activités diverses, à la manière d'une salle polyvalente. Équipé de casiers et de mobiliers modulaires, cet espace peut accueillir des réunions, des cours du soir, des activités culturelles ou être réservé par des professionnels. Cette activité est auto-gérée par les acteurs occupants, en lien étroits avec Gares et Connexions, via l'agent-médiateur de la gare.

UN GUICHET OUVERT

LE BOX DU GUICHETIER EST REMPLACÉ PAR UNE BORNE OUVERTE. L'AGENT OPÈRE DANS UNE POSTURE DE MÉDIATION AUPRÈS DES UTILISATEURS. SES OUTILS NUMÉRIQUES SONT STOCKÉS DANS UN ESPACE FERMÉ.

Dans un deuxième temps, si des usages spécifiques se précisent dans ces locaux, où si un porteur de projet est prêt à se lancer, une nouvelle vague de travaux peut être enclenchée pour des infrastructures spécifiques. Cette logique de rénovation en plusieurs étapes permet d'envisager plusieurs cas de figure pour l'avenir du bâtiment, et de ne pas mettre une pression financière trop importante sur les acteurs concernés.

En parallèle, la gare plateforme offre aussi une place privilégiée aux acteurs locaux sur son parvis : buvette mobile, camion pizza, animation culturelle, marché ou encore distribution de paniers. Cette activité servicielle de la gare doit être propre à chaque territoire, et progressive, afin de ne pas concurrencer des espaces existants déjà voués à ces usages.

Pour finir, la gare devient plateforme de mobilité en connectant les différents modes de transport. Les stationnements pour les modes doux et le covoiturage sont valorisés et facilement accessibles depuis le quai, tout comme les arrêts de bus régionaux. Des parkings

décentralisés et accessibles en modes doux sont envisagés afin de ne pas séparer la gare du centre ville par un parking trop étendu. Un travail de concertation est nécessaire pour lever les freins et encourager le changement de pratiques lié à ces aménagements.

Comment faire pour y arriver ?

La gare plateforme peut nécessiter des aménagements nombreux en fonction du besoin de rénovation du bâtiment de gare. La clé est donc d'envisager une occupation progressive de la gare par des acteurs tiers, afin de voir si de nouveaux usages sont prêts à germer. Cette réoccupation passe, avant de rénover les locaux, par un assouplissement des procédures entre acteurs locaux et acteurs du transport, pour investir les espaces en gare, à titre expérimental. Le lien avec les relais institutionnels et la société civile du territoire est donc primordial pour construire ce calendrier. Une phase de concertation est également nécessaire, afin de bien comprendre la dynamique du territoire.

FOODTRUCKS & ANIMATIONS EN GARE

LA COMMUNE A IDENTIFIÉ DES INITIATIVES POUR ANIMER LES ABORDS DE GARE : BUVETTE MOBILE, FOODTRUCK, LECTURE PUBLIQUE... LE QUARTIER DE GARE N'EST PLUS MONOPOLISÉ PAR LE STATIONNEMENT, ET REDEVIENT UN ESPACE DE SOCIABILISATION.



NOUVELLES FORMES / NOUVEAUX USAGES POUR LES GARES TER BRETONNES

VISIONS DE GARE ISSUES DE LA RÉSIDENCE



LA GARE PLATFORME

LA GARE PLATFORME

DES LOCAUX TROP GRANDS POUR LES SERVICES TRANSPORTS ACTUELS.

En 2016, l'espace nécessaire pour assurer le service transport en gare est moins important qu'auparavant. Il y a moins de personnel et l'informatisation a réduit la taille des équipements techniques nécessaires. Que faire alors des espaces et locaux vacants dans les gares TER ?

DES POSTURES ET MISSIONS POUR LES AGENTS DE GARE À REVISITER

Le choix de maintenir ou non un guichet est crucial pour les gares TER. Le débat est source de tensions et difficile à trancher. D'un côté le fait d'assurer une présence humaine pour l'achat de billet, le conseil (voyages et abonnements) est utile et légitime pour une partie des usagers, notamment ceux qui achètent leurs billets occasionnels au guichet. Pouvoir acheter des billets longue distance près de chez soi, profiter de la bonne connaissance du réseau ferré de l'agent SNCF pour acheter des billets astucieux que ne proposent pas les automates ou les services en ligne, bénéficier de conseils sur mesure, avoir un interlocuteur en cas de retards ou d'annulation de train ou encore pour limiter les risques d'insécurité. Cela confère une dimension qualitative au service transport tout en permettant, sur le terrain, d'adapter le service aux usagers dans un rapport de proximité. En même temps, nombreux sont les usagers réguliers qui passent directement du parking au quai pour prendre leur train, sans solliciter l'agent. Plusieurs services délocalisés (ligne téléphonique dédiée, applications numériques, envoi de SMS) prennent aujourd'hui le rôle d'un agent en gare, et permettent de réduire le coût global du service. Si la dimension humaine, qualitative d'un agent reste indéniable, n'y a-t-il pas d'autres missions à imaginer pour lui ? Considérer l'agent comme un acteur de proximité tout comme un acteur du service transport ne pourrait-il pas permettre de valoriser ses missions et attentions actuelles tout en ouvrant sur une nouvelle posture, non plus centrée sur la gare, mais sur le transport local en général ?

LES GARES TER PEU INTÉGRÉES DANS LE TISSU LOCAL

Les protocoles de sécurité et les procédures de la SNCF restent complexes pour les acteurs extérieurs, et constituent souvent un frein pour mener des actions au sein des gares. Cette situation est problématique car les gares

constituent un point symbolique, souvent bien identifié dans les communes, ainsi qu'un lieu inspirant pour de nombreux acteurs locaux. La résidence a permis de constater d'une part que différentes idées d'actions en gare viennent spontanément des territoires (ex : prêt de livres en gare, diffusion d'infos locales, animation de covoiturage, livraison ponctuelle, etc.) et qu'un travail de terrain permet de stimuler des dynamiques d'appropriation de la gare par des acteurs locaux. Pour exemple, l'implication de la médiathèque de Montfort-sur-Meu dans une action de prêt de livre repris ensuite par une association locale sous forme d'étagère à don, ou encore le test d'une lunchbox auprès des commerçants de Montauban de Bretagne. Ces expérimentations témoignent de la capacité d'acteurs locaux à animer la gare à travers leur offre de service. Et dans une perspective de réhabilitation des espaces disponibles, il est pertinent de permettre à des acteurs locaux de tester des services et actions en gare.

LA MULTI-MODALITÉ SE CONFRONTANT À LA RÉALITÉ DES HABITUDES ET DES PRATIQUES.

Les acteurs publics gravitant autour du sujet transport (Région, communauté de commune, Pays, communes) tentent depuis plusieurs années de développer la multi-modalité autour des gares. Incitation au covoiturage domicile-gare, prêt ou location de vélos électriques, navette et transport à la demande ont été testés à différents endroits en Bretagne, dans l'optique de désengorger les parkings, d'envisager des aménagements moins consommateurs d'espace et plus globalement de réduire l'empreinte carbone. Les retours d'expérience méritent d'être creusés mais il semblerait que le succès de ces services soit très relatif. Malgré un déclaratif encourageant de la part des usagers ("je serais prêt à faire l'effort de ne plus utiliser ma voiture") la force des habitudes et les contraintes pratiques semble souvent l'emporter. Pourtant, un petit nombre d'usagers utilisent déjà le vélo ou le covoiturage de manière autonome. Pour passer au niveau supérieur, faut-il envisager d'autres mesures incitatives qui facilitent les alternatives à l'auto-solo ? Ou faut-il se contenter d'offrir les équipements et aménagements minimums pour les usagers volontaires qui arriveront à s'organiser par eux-mêmes ?

VISION DE GARE

LA HALTE AUGMENTÉE

LE VISIO GUICHET LOW-COST

UNE TABLETTE SÉCURISÉE ENCASTRÉE DANS UNE PAROI DE L'ABRI PROPOSE DES FONCTIONS NUMÉRIQUES DE BASE : ACCÈS AUX APPLICATIONS TER / SNCF, CONNECTION SKYPE AVEC CONTACT-TER, AFFICHAGE DES HORAIRES EN GARE (TER-TV).

ABRI À VÉLOS / PRÊT DE VÉLOS PLIANTS

POUR ENCOURAGER LES MOBILITÉS DOUCES ET LIMITER L'ENGORGEMENT DES ABORDS DE GARE PAR LA VOITURE, CE MODULE «ABRI À VÉLO» PERMET À LA FOIS DE GARER SON VÉLO PERSONNEL ET D'EMPRUNTER UN VÉLO PLIANT ÉLECTRIQUE.

JEUX & DEVINETTES EN GARE

DES DISPOSITIFS DE CONVIVIALITÉ ENCOURAGENT LES VOYAGEURS RÉGULIERS À ÉCHANGER PENDANT LE TEMPS D'ATTENTE. FINI LA GARE NEUTRE ET IMPERSONNELLE ! PLACE AUX DISCUSSIONS ET À LA CURIOSITÉ.

LES CONSIGNES KORRIGO

LES ABONNÉS KORRIGO PEUVENT DISPOSER D'UN CASIER PERSONNEL EN GARE POUR DÉPOSER OU RECEVOIR DES DENRÉES (EX : PANIER ALIMENTAIRE...). LA GARE MET AINSI EN RELATION LES USAGERS RÉGULIERS ET LES COMMERÇANTS LOCAUX.

LE PTIT CAFÉ EN GARE

LA COMMUNE ET LE SYNDICAT DES COMMERÇANTS LOCAUX ONT MIS EN PLACE UN SERVICE MUTUALISÉ POUR COLLECTER ET DISTRIBUER DES PETITS DÉJEUNERS EN GARE, À L'HEURE DE POINTE DU MATIN.

LE GUICHET KORRIGO MOBILE

CE GUICHET TEMPORAIRE INTERVIENT EN GARE DE FAÇON HEBDOMADAIRE, ET PERMET DE RECHARGER LES ABONNEMENTS KORRIGO, DE VENDRE DES TITRES DE TRANSPORT ET DE RELEVER LES BESOINS DES USAGERS SUR LA MAINTENANCE DE LA HALTE.

MA PLACE EN GARE

DES PLACES DE PARKING SONT RÉSERVÉES AUX CO-VOITUREURS. UN TABLEAU D'AFFICHAGE ET UNE CARTE SONT ÉGALEMENT DISPONIBLES EN GARE POUR FACILITER LE PARTAGE DE TRAJETS.

LE SALON VOYAGEURS EN HALTE

UN ESPACE D'ATTENTE CONFORTABLE, CHAUFFÉ, ET CLOISONNÉ EST DISPONIBLE EN GARE, ÉQUIPÉ DE PRISES ÉLECTRIQUES ET D'UN RÉSEAU WIFI.

LA HALTE AUGMENTÉE

La halte augmentée correspond à un point d'arrêt de forte fréquentation, où il n'y a pas (ou plus) de guichet ouvert, et dont la charge journalière dépasse 200 personnes. Ce point peut se situer en zone rurale comme en zone péri-urbaine.

La stratégie proposée ici est d'assumer l'absence d'un agent sur place en permanence et de compenser par **des services de médiation qualitatifs**. Les premiers sont numériques, et permettent notamment d'échanger avec un agent TER à distance (soit via « contactTER », soit avec l'agent en gare le plus proche) notamment en cas de perturbation sur la ligne. Le deuxième est présentiel : un **guichet mobile** prend place aux abords de gare une fois par semaine, et permet de délivrer des services plus approfondis (achats de billets, conseils). Ce guichet opère sur un parc de gares identifiées, créant ainsi une présence régulière et familière d'agent "de proximité".

Un ensemble de **services annexes agrémentent l'attente des usagers** : wifi, espace chauffé, jeux, prises électriques. Par ailleurs, les usagers ont accès à des services pendulaires délivrés par les acteurs locaux : dépôt de denrées alimentaire dans une consigne sécurisée (paniers bio ...), vente de petits-déjeuners aux heures de pointe du matin. La gare vit ainsi au rythme de ses usagers.

Pour finir la halte augmentée est pensée comme un **pôle multimodal**. Les liaisons avec les autres transports collectifs sont aménagés et des places sont réservées (bus, covoiturage) pour favoriser leur usage. Certains parkings sont décentralisés tout en étant accessibles facilement en modes doux, pour lutter contre la saturation des stationnements. Des boxes sécurisés permettent de garer son vélo personnel pendant la journée, et/ou d'emprunter un vélo pliant ou une trottinette électrique (équipement TER en test). Enfin, des aménage-

ments signalétiques et lumineux sont également mis en place depuis les points stratégiques du territoire pour faciliter l'accès à la gare.

Comment faire pour y arriver ?

Les services proposés sont autonomes et peuvent être implantés selon les besoins. Et si certains de ces services existent déjà aujourd'hui, c'est la manière de les mettre à disposition qui évolue. Une tablette encastrée dans une paroi de l'abri permet d'échanger avec un agent référent de façon low-tech avant d'envisager l'implantation d'un équipement plus pérenne. On privilégie aussi des fonctions polyvalentes : le guichet mobile permet ainsi d'assurer un service de vente, mais surtout sert de permanence ponctuelle pour sonder les besoins des usagers en gare, et ainsi réajuster les équipements au besoin. En parallèle de cette approche par « briques de fonctions expérimentales », une concertation solide est nécessaire entre les acteurs locaux et les acteurs transport, pour initier et faire perdurer les services pendulaires (distribution de paniers, petit-déjeuners...) ; de même, les acteurs publics compétents doivent travailler ensemble pour aménager les abords de la halte et en faire un lieu attractif.



NOUVELLES FORMES / NOUVEAUX USAGES POUR LES GARES TER BRETONNES

VISIONS DE GARE ISSUES
DE LA RÉSIDENCE



LA HALTE AUGMENTÉE

LA HALTE AUGMENTÉE

QUELLE ALTERNATIVE PROPOSER AUX HABITANTS LORSQU'UNE GARE DEVIENT UNE HALTE ?

Lorsqu'un guichet de gare est fermé, le bâtiment voyageur devient souvent inaccessible pour les usagers. Il est même parfois rasé car jugé trop vétuste et trop coûteux à entretenir. Reste alors un abri, parfois une passerelle ou un passage souterrain et un automate TER dans certains cas. Cette dégradation du service, justifiée par un ratio économique fréquentation/coûts de fonctionnement est souvent mal vécue par les territoires locaux (usagers, municipalité, intercommunalité). Symboliquement la fermeture d'une gare et la fin d'une présence humaine rime avec un abandon du service public, notamment en zone rurale.

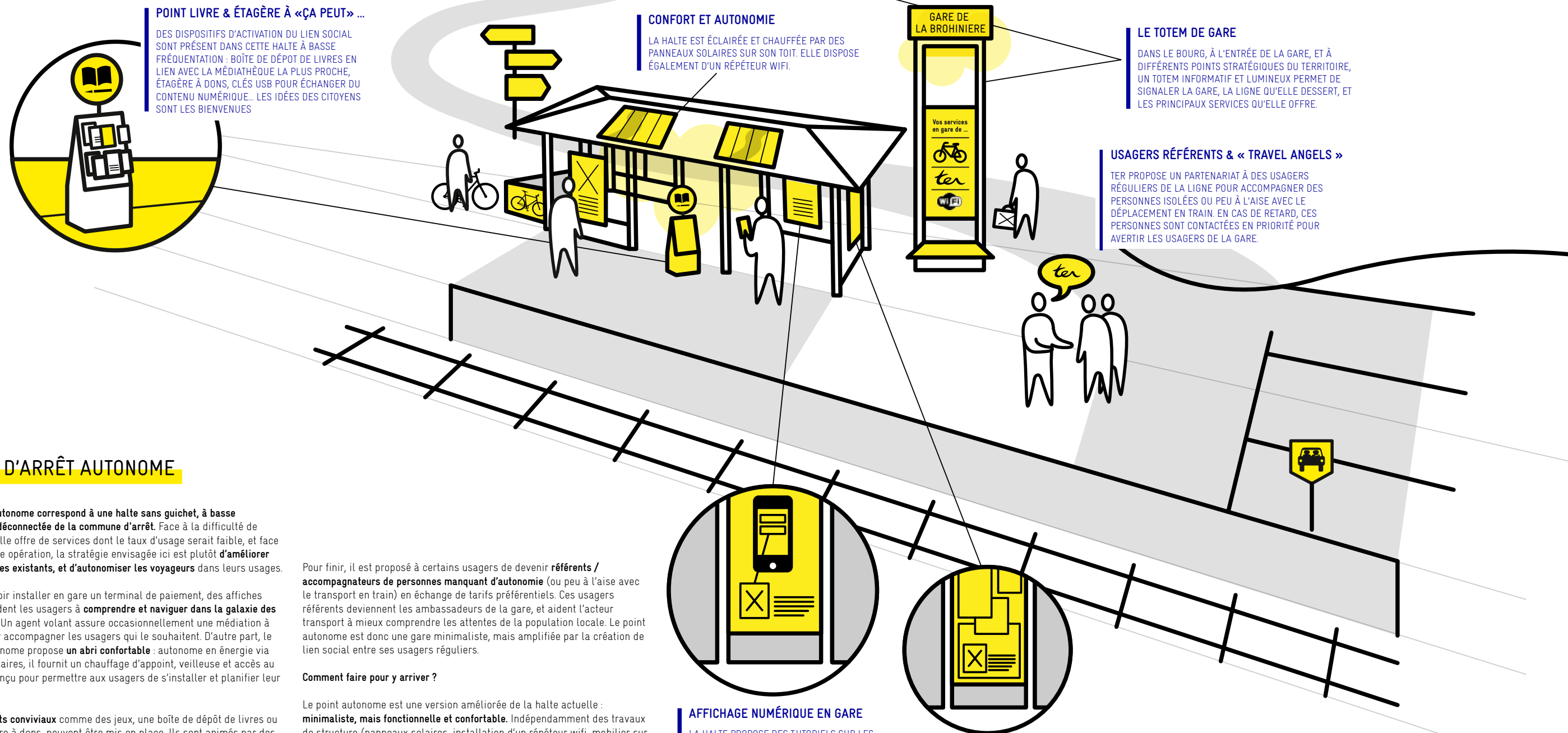
Des solutions alternatives sont proposées, comme la mise en place d'un espace de vente souvent délocalisé de la gare, géré par un acteur local type Office du tourisme. Cette solution pose question : comment assurer le même niveau de connaissance de l'offre transport à l'utilisateur avec un agent polyvalent n'appartenant pas à la SNCF alors qu'il s'agit là d'un atout principal pour les usagers venant aux guichets ? Comment rendre lisible le fait que le guichet se trouve hors de la gare et comment pallier la perte de la dimension intuitive pour l'utilisateur (je vais à la gare pour acheter un billet de train) ? Ne faut-il pas aller plus loin pour trouver un modèle intermédiaire entre gare et halte constituant un bon compromis ?

MA GARE OU MES GARES ?

Aller acheter un billet longue distance ou récupérer les nouvelles fiches horaires au guichet du village voisin, partir de telle ou telle gare selon les jours et les trajets à faire avant ou après le train etc. sont autant de situations constatées au contact de certains usagers. Ces cas d'usage sont inspirants car ils illustrent la façon dont un usager peut accéder à une offre de service étendue s'il est un usager multi-gare dans un rayon géographique correspondant à ses lieux de vie. En parallèle les services des opérateurs de transport entrent peu dans une logique multi-gare (hormis quelques agents de gare assurant des permanences sur deux gares). Il y a toujours dans les pratiques

et dans l'organisation du service l'idée de « la gare du village » fonctionnant en autonomie, avec son chef de gare et son écosystème local. Est-ce que penser une offre de service sur un chapelet de gares et haltes pourrait améliorer l'expérience d'usage ? Quelles complémentarités servicielles pourrait-on trouver en raisonnant à plus grande échelle ? Quelles pourraient être les missions d'un « chef de multigare » ? haussée et la mise en place de transports doux sont en effet des leviers stratégiques pour améliorer l'activité de la gare.

LE POINT D'ARRÊT AUTONOME



LE POINT D'ARRÊT AUTONOME

Le point d'arrêt autonome correspond à une halte sans guichet, à basse fréquentation, et déconnectée de la commune d'arrêt. Face à la difficulté de définir une nouvelle offre de services dont le taux d'usage serait faible, et face au coût d'une telle opération, la stratégie envisagée ici est plutôt d'améliorer l'accès aux services existants, et d'autonomiser les voyageurs dans leurs usages.

A défaut de pouvoir installer en gare un terminal de paiement, des affiches «tutorielles» aident les usagers à comprendre et naviguer dans la galaxie des services en ligne. Un agent volant assure occasionnellement une médiation à ces services pour accompagner les usagers qui le souhaitent. D'autre part, le point d'arrêt autonome propose un abri confortable : autonome en énergie via des panneaux solaires, il fournit un chauffage d'appoint, veilleuse et accès au Wifi. L'abri est conçu pour permettre aux usagers de s'installer et planifier leur trajet en ligne.

Des aménagements conviviaux comme des jeux, une boîte de dépôt de livres ou encore une étagère à dons, peuvent être mis en place. Ils sont animés par des citoyens, des associations ou des institutions locales (comme la médiathèque du bourg le plus proche), soit de façon régulière, soit de façon ponctuelle ou événementielle. Le point autonome propose également un espace d'affichage qui fait office d'agenda local tout autant que de point de rencontre pour les usagers. En parallèle, la gare est reliée aux autres équipements du territoire via un totem informationnel, qui vise à la fois à signaler la gare sur le territoire et à donner les informations statiques de base pour organiser son déplacement en train.

Pour finir, il est proposé à certains usagers de devenir référents / accompagnateurs de personnes manquant d'autonomie (ou peu à l'aise avec le transport en train) en échange de tarifs préférentiels. Ces usagers référents deviennent les ambassadeurs de la gare, et aident l'acteur transport à mieux comprendre les attentes de la population locale. Le point autonome est donc une gare minimaliste, mais amplifiée par la création de lien social entre ses usagers réguliers.

Comment faire pour y arriver ?

Le point autonome est une version améliorée de la halte actuelle : minimaliste, mais fonctionnelle et confortable. Indépendamment des travaux de structure (panneaux solaires, installation d'un répéteur wifi, mobilier sur mesure) elle nécessite un aménagement signalétique via le totem informationnel : en gare pour signaler les services les plus proches ... et sur le territoire pour signaler la gare, à des endroits de passage stratégiques. Un travail de repérage avec les acteurs locaux permet de positionner cet équipement. La dimension de création de lien social entre les usagers nécessite également une animation régulière par les acteurs locaux (usagers, associations, institutions).

AFFICHAGE NUMÉRIQUE EN GARE

LA HALTE PROPOSE DES TUTORIELS SUR LES PRINCIPALES APPLICATIONS ET OUTILS NUMÉRIQUES PERMETTANT DE PROGRAMMER SON TRAJET. PONCTUELLEMENT, UN MÉDIATEUR TER EFFECTUE UNE « PERMANENCE NUMÉRIQUE » EN GARE, ÉQUIPÉ D'UNE TABLETTE ET D'UNE BORNE DE RECHARGE KORRIGO.

AFFICHAGE ASSOCIATIF & PETITES ANNONCES

UNE PARTIE DES ESPACES D'AFFICHAGE EST RÉSERVÉE AUX INITIATIVES LOCALES (FESTIVALS, PROGRAMMATION CULTURELLE, ANNONCES, RENSEIGNEMENTS SUR LES COMMERCE LOCAUX.



NOUVELLES FORMES / NOUVEAUX USAGES POUR LES GARES TER BRETONNES

VISIONS DE GARE ISSUES
DE LA RÉSIDENCE



LE POINT D'ARRÊT AUTONOME

LE POINT D'ARRÊT AUTONOME

UN MANQUE D'INFORMATIONS ÉLÉMENTAIRES ET UNE POLITIQUE D'AUTONOMISATION DES USAGERS TROP TIMIDE

Si l'équipement et les aménagements des haltes les plus récents (abris, passages sécurisés d'un quai à l'autre, parking) semblent satisfaire les usagers, le niveau d'information lui est jugé déficitaire. En cas de retard voir d'annulation de train ou autres problèmes le manque de transparence et de fluidité de l'information génère de l'agacement quand ce n'est pas de la colère (lors de la résidence des usagers de Broons sont descendus sur les voies en signe de contestation). Le paradoxe c'est que la Région et la SNCF proposent des solutions en menant des campagnes de communication sur le numéro de téléphone dédié (Contact TER), les applis smartphones permettant d'avoir l'information en temps réel ou en proposant en permanence des flashcodes renvoyant directement vers les applications. Les nombreux entretiens à quai ont confirmé la pertinence de tels outils. Pour autant, ils sont méconnus et/ou sous-utilisés par les usagers, du fait notamment :

- que l'information n'est pas toujours fiable (les retards ne sont pas à jour, les informations arrivent après coups, etc.) ;
- du manque de visibilité des flashcodes (en bas d'un panneau d'informations trop chargé) et le côté éphémère des campagnes d'affichage ;
- la multiplicité des applications proposées qui permettent d'avoir le même type d'information, créant une confusion pour l'utilisateur.

Comment assurer une information fiable en temps réel et la rendre plus lisible en halte ? Améliorer les outils existants ? En développer de nouveaux ? Assurer une médiation numérique sur place ?

UN FAIBLE NOMBRE D'USAGERS FACILITE L'ESPRIT DE COMMUNAUTÉ

Les haltes et notamment celle des zones rurales ont l'avantage d'être fréquentées par un nombre d'usagers réguliers restreint. Cela favorise l'inter-connaissance et les échanges entre eux. Au-delà de l'aspect convivial, cet esprit de communauté a des débouchés pratiques. Passage d'information entre un usager utilisant les services sur smartphone et les autres en cas de retard ou d'annulation, organisation spontanée de covoiturage sont autant de

constats perçus lors de la résidence. Cependant ce lien entre usagers de la gare n'est pas forcément naturel, notamment tôt le matin ; il est surtout le fait d'événements perturbateurs, occasionnels (grève, incidents) qui obligent à imaginer un système D plus collectif. Est-il possible pour les opérateurs transport de stimuler cet esprit de groupe qui améliore l'expérience d'usage ?