



FLUX – nœud de communication d'or 2012

Rapport du jury



11.10.2012

Table des matières

1. FLUX – nœud de communication d’or	3
1.1. Introduction	3
1.2. Lauréats des années précédentes.....	3
1.3. Thème 2012.....	3
1.4. Membres du jury d’experts.....	4
1.5. Procédure de nomination.....	4
1.6. Critères d’évaluation	4
1.7. Lauréat 2012	5
2. Présentation détaillée des différents nœuds de communication	5
2.1. Sargans (SG) – Projet et évaluation.....	5
2.2. Sion (VS) – Projet et évaluation	6
2.3. Winterthour (ZH) – Projet et évaluation	6
2.4. Aéroport de Zurich (ZH) – Projet et évaluation	7

1. FLUX – nœud de communication d’or

1.1. Introduction

FLUX – nœud de communication d’or est un prix remis chaque année par l’Union des transports publics (UTP) et CarPostal Suisse SA. Il est octroyé cette année pour la sixième fois. Ce prix est décerné aux gares multimodales qui se distinguent tant par l’accueil de la clientèle que par leur exploitation et leur architecture. Il vise à redorer le blason des transports publics et à souligner l’importance des correspondances entre les différents moyens de transport. Chaque année, l’accent est mis sur un nouveau thème, ce qui permet de présenter les nœuds de communication sous toutes leurs facettes.

Le prix FLUX est remis par CarPostal Suisse SA (organe responsable) et l’Union des transports publics (patronage). Un jury d’experts indépendants et neutres est chargé de désigner le lauréat en fonction de critères d’évaluation définis au préalable.

Le prix FLUX souligne le rôle des transports publics dans le cadre d’une mobilité durable tout comme l’importance des correspondances entre les différents moyens de transport. Chaque année, l’accent est mis sur un nouveau thème, ce qui permet de traiter toutes les facettes du concept de nœud de communication, tout en contribuant à examiner plus en détail la conception et le mode de fonctionnement d’une gare multimodale moderne.

Le prix FLUX peut tout aussi bien récompenser des projets déjà réalisés au cours des cinq dernières années que des projets qui se trouvent encore en phase de construction. En outre, il est également possible de présenter des projets provisoires d’une durée minimale de six mois. FLUX étant un prix national, il s’adresse exclusivement aux projets réalisés ou planifiés en Suisse. Il rend hommage à la commune coresponsable de la conception du nœud de communication.

Le lauréat reçoit une copie fidèle à l’original de la sculpture «Le nœud de communication d’or FLUX». Il se voit ensuite remettre un prix de 5000 francs pour l’organisation d’une fête ou d’une excursion et a le droit d’utiliser gratuitement la marque déposée «FLUX – Le nœud de communication d’or». Le prix FLUX est décerné chaque année lors du «Movimento – le forum de la mobilité».

1.2. Lauréats des années précédentes

2007	Viège (VS)	Nœud de communication – Qualité et innovation pour des transports publics attractifs
2008	Baden (AG)	Potentiels de développement économique au sein du nœud de communication
2009	Frauenfeld (TG)	Mobilité combinée
2010	Horgen (ZH)	La nuit
2011	Renens (VD)	Mobilité douce
	Wil (SG)	

1.3. Thème 2012

Cette année, le thème du prix FLUX – nœud de communication d’or est **l’information de la clientèle.**

L’information de la clientèle a, tout comme l’étendue de l’offre, la commodité des connexions et la brièveté des temps de correspondance, un impact significatif sur l’attrait d’un nœud de communication.

Le thème de cette année a particulièrement mis en évidence la signalétique. Elle assure l’orientation spatiale dans la gare multimodale et l’information sur les offres (de prestations) existantes. La signalétique englobe entre autres les domaines de l’architecture, du design et de la science des couleurs. L’information des voyageurs dans les gares, les bus et les trams a également retenu toute l’attention du jury.

Les questions suivantes ont dès lors été soulevées: Comment sont indiquées les différentes modalités de transport telles que les bus, les trams, mais aussi les offres de prestations au sein du nœud de communication? Quelles sont les solutions architecturales et conceptuelles qui ont été retenues pour la signalisation et l'orientation intuitive? Où et comment sont positionnés les systèmes d'information destinés aux voyageurs (visibilité)? Comment est assurée l'orientation des usagers uniques et des pendulaires? Et quelles mesures ont été mises en œuvre en particulier pour les personnes à mobilité réduite?

Il s'agissait de trouver des réponses et des solutions adéquates à ces questions.

1.4. Membres du jury d'experts

Ueli Stüchelberger, président du jury	Union des transports publics (UTP)
René Böhlen	CarPostal Suisse SA
Caroline Beglinger	Association Transports et Environnement ATE
Esther Gingold	Procap Suisse
Robert Riesen	LineUp, agence de communication
Peter Vollmer	Suisse Tourisme
Andreas Wirth	Kontur Projektmanagement SA

1.5. Procédure de nomination

Dans le cadre du prix FLUX 2012, les membres du jury ont sélectionné des gares multimodales dignes de recevoir cette distinction. Une commission du jury a évalué la qualité des propositions reçues et leur adéquation avec le thème de 2012. Dans un second temps, les communes ont été priées de remplir un dossier succinct sur leur nœud de communication. Cette première évaluation et les dossiers complétés ont permis de désigner quatre finalistes pour le prix FLUX 2012:

- Sargans (SG)
- Sion (VS)
- Winterthur (ZH)
- Aéroport de Zurich (ZH)

1.6. Critères d'évaluation

Un portrait vidéo de chaque candidat a été tourné pour la première fois pour servir d'aide à l'évaluation au jury. Les films objectivement comparables relevaient les différentes facettes des nœuds de communication, tout en présentant brièvement les projets spécifiques.

A l'occasion de la visite des sites, les membres du jury ont pu se faire leur propre idée du lieu et entrer directement en contact avec les responsables. Afin de garantir que la décision soit transparente et compréhensible, l'évaluation proprement dite des nœuds de communication repose sur des critères clairs. Ils se répartissent en trois volets:

Trafic

- Transports publics (notamment horaire cadencé et connexions)
- Mobilité douce (notamment l'intégration au réseau des lignes régulières)
- Transport motorisé individuel

Développement territorial

- Développement local ou urbain (notamment infrastructure au sein du nœud de communication)
- Urbanisme et architecture (notamment qualité du séjour)

Processus

- Organisation
- Procédure
- Innovation

Thème spécifique: information de la clientèle

- Signalétique
- Signalisation et conception
- Orientation et prévisibilité

1.7. Lauréat 2012

Cette année, le jury a décerné le prix FLUX au nœud de communication de **l'aéroport de Zurich**. L'aéroport de Zurich a convaincu le jury précisément par le fait que l'information et l'orientation de la clientèle, qui revêtent une importance capitale pour un nœud de communication avec une clientèle aussi diversifiée, aient été résolues de façon quasi optimale. Des symboles faciles à interpréter, qui, dans leur design noir-blanc, se démarquent clairement des panneaux publicitaires en couleur, mènent à destination sans difficultés même les visiteurs peu habitués et les visiteurs étrangers. Le potentiel d'optimisation est identifié et les améliorations mises en œuvre dans le cadre d'un processus bien défini. Ainsi, la Glattalbahn a également pu être parfaitement intégré au concept de signalisation. Sur les plans de la conception et de l'architecture, le nouvel arrêt de tram se fond idéalement dans l'architecture de la gare routière existante.

Chacun des quatre nœuds de communication est confronté à des exigences différentes en raison du contexte environnant, de sa taille et de l'état d'avancement du projet. Tous les nœuds de communication font indéniablement montre d'avancées positives. Le jury a toutefois noté un manque de coordination appropriée au niveau des différents domaines de responsabilité relevant de l'orientation de la clientèle. Il s'agit en particulier d'optimiser l'application du très bon concept de signalisation des CFF.

2. Présentation détaillée des différents nœuds de communication

2.1. Sargans (SG) – Projet et évaluation

La gare de Sargans était autrefois située à la périphérie de cette petite ville. Grâce à l'aménagement du site de la gare et des quartiers environnants tel qu'initié par la commune, cette zone est valorisée et rapprochée du centre-ville. La commune de Sargans a élaboré un plan stratégique à long terme pour cet aménagement. Cette stratégie comprend la réalisation de la nouvelle gare routière ainsi que l'expansion de la gare allant de paire avec une extension des voies. La gare routière a pu être achevée en 2012. Ainsi, un plus grand nombre de points d'arrêt est mis à disposition, de sorte que la desserte par bus puisse être réalisée sans encombres. La solution architecturale et conceptuelle choisie confère une architecture urbaine adéquate à la gare de Sargans, constituant ainsi un nœud entre la gare et les complexes résidentiels et commerciaux nouvellement construits en face de la gare. La nouvelle place invite le visiteur à la flânerie, ce qui est un énorme progrès par rapport à l'époque où le site n'était qu'un espace de stationnement. Grâce à la nouvelle gare routière, au nouveau passage souterrain pour piétons et à l'extension des voies, la gare est aujourd'hui devenue beaucoup plus attrayante et rayonnante.

Les connexions de correspondance entre les différents modes de transport sont courtes, directes et claires. Les différents points de départ des bus sont faciles à identifier, tout comme ceux des trains. Les panneaux visant à assurer l'orientation de la clientèle sont peu nombreux, mais suffisants pour une gare de cette taille. Grâce à plusieurs installations B+R placées à proximité des voies, la gare est également facilement accessible en vélo. C'est probablement parce que tous les travaux ne sont pas encore achevés qu'on note quelques lacunes au niveau de la signalétique et de l'orientation de la clientèle. Ainsi, la signalisation est encore insatisfaisante pour les malvoyants, en raison de l'absence de lignes de démarcations, tandis que le chemin menant au centre-ville est introuvable pour les personnes ne connaissant pas la localité.

Parce que les derniers travaux ne sont pas encore achevés au sein de la gare, on peut supposer que certaines lacunes pourront encore être corrigées. En particulier, l'indication des horaires de départ des bus pourrait

ainsi être positionnée à un emplacement plus centralisé. La gare de Sargans ne dispose malheureusement pas de toilettes pour personnes à mobilité réduite. Des mesures doivent être prises à ce niveau.

La détermination dont fait preuve la commune de Sargans en termes de conception et d'aménagement est impressionnante. L'engagement des autorités locales est bien perceptible, et s'est traduit par un aménagement fulgurant du site de la gare et des quartiers environnants. En termes d'urbanisme, le site de la gare gagne en qualité, notamment avec la nouvelle gare routière, même si quelques défauts architecturaux sont à relever. L'aménagement de la place est clair et dégagé, ce qui donne de la vie au site.

2.2. Sion (VS) – Projet et évaluation

Plusieurs propositions de projet ont été nécessaires pour que la gare routière pour les cars postaux puisse être réalisée dans sa forme actuelle. L'objectif était de réorganiser la place de la gare avec une nouvelle gestion du trafic et dix points d'arrêt pour les cars postaux. Le trafic motorisé individuel devait être dissocié du transport en commun et de la mobilité douce. Avec son nouveau toit en nid d'abeilles pour les cars postaux, c'est la conception globale de la place de la gare qui a été revue. Il s'agissait d'en faire un lieu de rencontre, raison pour laquelle un revêtement de sol spécial a été utilisé. Les arrivées ont été optimisées à la gare par la création d'espaces appropriés. Les taxis disposent désormais d'une zone d'attente en propre et ne doivent plus stationner directement devant la gare.

Sion, l'un des nœuds les plus importants pour les cars postaux en Suisse, dispose désormais d'une gare routière optimisée sur le plan du trafic. Les cars postaux sont faciles à trouver. Par contre, les stations des lignes de bus de la ville, sont difficiles à trouver, parce que la signalétique de la gare fait défaut à cet égard. De même, il est malaisé de trouver le chemin menant au centre-ville depuis le passage souterrain. L'engagement de la ville en faveur des transports publics et de la mobilité douce n'en demeure pas moins remarquable. Les connexions aux pistes cyclables et aux sentiers de randonnée sont faciles à trouver.

Un autre exemple à suivre est le fait que les malvoyants soient identifiés à la sortie de la gare par les conducteurs des cars postaux, qui peuvent alors les prendre en charge et les conduire au car postal approprié. Ombre au tableau: les lignes de démarcation n'existent pas dans le passage souterrain. Les nouveaux écrans sur lesquels les horaires de départ des bus sont affichés par ordre chronologique d'une part, et par ordre alphabétique d'autre part selon les principales destinations sont certes pratiques, mais nécessitent un temps d'adaptation de la part de l'utilisateur. Ces écrans ne sont que difficilement visibles pour les personnes en fauteuil roulant.

Le toit de la nouvelle gare routière est simple et fonctionnel. Il recouvre certes la place de la gare en termes d'aménagement urbain, mais une extension du toit, de manière à recouvrir le chemin allant du bâtiment de la gare aux cars postaux, l'aurait cependant rendu encore plus utile. D'un point de vue conceptuel et architectural, la nouvelle place de la gare ne convainc pas totalement. Il est évident qu'on a privilégié une solution à moindre coût. La station de vélos est judicieusement située juste en face du bâtiment de la gare, ce qui rend les distances extrêmement courtes. Par contre, la nouvelle place de la gare ne remplit de ce fait pas suffisamment son objectif et sa fonction de lieu de séjour et de rencontre, car les dimensions de la place sont réduites.

2.3. Winterthur (ZH) – Projet et évaluation

De vastes travaux de réaménagement complet de la place de la gare (côté sud), avec la gare routière comme élément central, ont débuté en juin 2012. Dans l'ensemble, ces travaux prendront environ un an. La transformation de la place de la gare fait partie du plan directeur «La gare comme espace urbain». Il s'agit de relier la vieille ville, l'aire Sulzer, le quartier Neuwiesen et le quartier Arch. C'est une structure métallique couvrira l'espace où les bus circulent. Le «toit champignon» translucide est réalisé en aluminium et en verre. Il abritera un point d'information voyageurs. Les plans directeurs d'aménagement urbain tout autour du site de la gare et leur mise en œuvre contribuent de manière significative à l'urbanisme.

Plus de 42 000 voyageurs sont dénombrés chaque jour sur la place de la gare, ce qui fait que l'information et l'orientation de la clientèle doivent être impeccables, en particulier pendant la phase de transformation. Winterthur a su relever ce défi, notamment à travers des communiqués de presse, une exposition, de nombreux panneaux, des pancartes et banderoles, ainsi que du personnel spécialisé au début des travaux. Grâce à cette organisation minutieuse, l'exploitation de la gare a pu être maintenue pratiquement sans problèmes.

«Stadtbus Winterthur» et les autres services concernés ont fait preuve d'un engagement extraordinaire et d'une performance remarquable pour relever ce défi. L'information et l'orientation de la clientèle ont été résolues de façon exemplaire pendant cette phase de transition et de construction. L'appli visant à informer sur toute modification concernant les points et les horaires de départ est à la fois innovante et un exemple à suivre. Cette appli est particulièrement utile pour les malvoyants. Bien que les trajets de correspondance se soient allongés en raison des travaux, toutes les connexions, à quelques exceptions près, ont pu être assurées.

Les offres accessoires telles que Mobility, la station de vélos ou la connexion au réseau des pistes cyclables sont malheureusement moins faciles à trouver. Le problème le plus fréquent est une signalétique non continue. Il s'avère que les CFF disposent d'un très bon concept de signalisation, qui n'est cependant pas mis en œuvre de manière systématique. La coordination au niveau de la signalétique ne fonctionne malheureusement pas de façon optimale entre les CFF et la ville.

2.4. Aéroport de Zurich (ZH) – Projet et évaluation

Le nœud de communication de l'aéroport de Zurich se développe à une vitesse fulgurante depuis des décennies et fait, avec des fréquences de transport en commun supérieures à 22 millions par an, partie des gares les plus importantes de Suisse. L'aéroport a connu une étape importante de son développement en 1979, lorsque la ligne de desserte de l'aéroport a été ouverte par les CFF. Vinrent ensuite, la desserte avec des bus régionaux en provenance de toutes les directions, jusqu'à la construction de la plus grande gare routière de Suisse avec 16 points d'arrêts en 2004, et enfin la connexion à la Glattalbahn fin 2008. L'intégration de nouveaux modes de transport au système de transport existant constitue un défi majeur. Aujourd'hui, les deux lignes (10 et 12) de la Glattalbahn font halte à l'aéroport de Zurich. Pour réussir à intégrer les nouvelles lignes dans le nœud de communication de l'aéroport de Zurich, il a fallu d'une part planifier et construire un nouvel arrêt dans le cadre d'une étroite collaboration entre la compagnie de transport urbain Verkehrsbetriebe Glattal AG (VBG) et Flughafen Zürich AG. D'autre part, un nouveau pictogramme de trams a été conçu et intégré au concept signalétique existant en vue de compléter le système de signalisation. La nouvelle station de tram de la Glattalbahn, avec l'auvent de la gare routière, est très attrayante du point de vue architectural et conceptuel, et s'intègre parfaitement au complexe existant.

L'aéroport, en tant que plaque tournante, combine plusieurs modes de transport, tels que le transport aérien et le transport individuel, sans oublier les transports en commun. A cela s'ajoute le plurilinguisme au sein de l'aéroport, qui est toujours pris en compte dans la signalétique et l'information. La coexistence de différents groupes cibles, du voyageur habitué au voyageur occasionnel, du visiteur au pendulaire, en passant par le visiteur à mobilité réduite, constitue par nature un enjeu de taille pour tout aéroport.

L'aéroport de Zurich relève ce défi de manière exemplaire. Malgré les besoins et les destinations multiples, l'aéroport réussit à orienter les clients jusqu'à leur but avec une signalétique relativement sobre. Malgré le grand nombre de panneaux publicitaires, la signalétique reste en avant-plan. Les principales connexions sont particulièrement bien indiquées et dissociées aux endroits appropriés dans le but de soulager les autres flux. Dans l'ensemble, cette grande complexité est très bien maîtrisée. Il est clair et compréhensible que seul un nombre limité de possibilités puisse faire l'objet d'une signalétique pour maintenir une certaine clarté. L'aéroport ne prévoit malheureusement pas la signalisation des voies de sortie ou des voies d'accès à l'air frais dans son concept de signalisation. L'infrastructure permanente d'encadrement des voyageurs constitue un modèle à suivre, compte tenu surtout de la taille de ce nœud de communication.