

MÉTRO PARISIEN

Qualité des éclairages, « expérience client » et maintenance



© Maëlle Molina

Chaque jour, lors de sa prise de service, les agents RATP en poste dans chaque station, vérifient que tout fonctionne. Toutefois, jour après jour, ils ne sont pas en mesure de se rendre compte de la dégradation des éclairages due à l'empoussièrement ou au vieillissement des sources. *« En effet, cette dégradation n'étant perceptible que sur une longue période, nous ne disposons pas vraiment d'outils autres que la sensibilité de celui qui observe »,* précise Didier Bernard pour lequel, le « voyageur mystère », celui qui contrôle, pour le compte de l'autorité organisatrice, le service réalisé par l'opérateur de transport ne pourra prendre en compte que les cas de sources éteintes. *« En revanche, il ne vérifie jamais si le niveau d'éclairage est réglementaire ».*

PRENDRE EN COMPTE « L'EXPÉRIENCE CLIENT »

Pragmatiquement, afin de garantir une qualité d'éclairage minimum, la RATP ne dispose que du changement préventif et

Premières dalles LED « RNG » installées, l'été dernier, dans la gare RER de Vincennes, fabriquées par Holight

systématique des sources (tous les 5 ans pour les sources Led), associées à des opérations de dépoussièrement des vasques par le personnel d'entretien (là aussi aléatoires car déclenchées, sur demande, par l'unité responsable de la station ou de la gare). Des indicateurs construits autour de « l'expérience client », en cours de définition, devront permettre de mesurer la satisfaction des voyageurs et surtout d'en suivre la progression. Mais il restera difficile d'en extraire un focus particulier portant sur la perception de l'éclairage, cette expérience globale prenant en compte aussi bien l'état d'esprit du voyageur, entre son point de départ et sa destination que les conditions générales sociales et matérielles déterminant la perception d'un lieu.

Dans la revue **LUX**, édition 307 d'octobre 2020, Didier Bernard, responsable de l'équipe « Programmation et Spécification en architecture et aménagement au sein de la RATP explique la démarche « Clean Eclairage » développée par la Régie pour standardiser l'application des solutions LED. En prolongement, poursuit-il, *« une attention particulière doit aussi être portée aux opérations de maintenance, la pérennité de la qualité des éclairages, dans les stations et gares, représentant un enjeu majeur vis-à-vis de l'expérience client ».*

« La pertinence et la qualité de conception des éclairages ne suffisent pas à garantir que le métro est bien éclairé » considère Didier Bernard, pour qui il conviendrait d'être plus attentif aux éclairages installés. Si l'expérience client représente, aujourd'hui, l'appréciation de la qualité des stations et des gares, encore faut-il discerner l'impact de l'éclairage au niveau de cette expérience. *« On entre, là aussi, dans la complexité du sensible, qui ne pourra pas se résoudre par des indicateurs chiffrés et des pourcentages. Cette intention de valoriser l'expérience doit se fonder aussi sur des convictions et des compétences »* poursuit-il.

Le suivi et l'entretien des éclairages ne doit pas être seulement un suivi « électrique », mais, également, un suivi « éclairagisme », l'expertise des dimensions sensibles devant être développée, en s'appuyant sur les dispositions majeures relatives aux stations et gares. Par exemple, la RATP s'est particulièrement intéressée aux conditions

La standardisation ne peut se réduire à la politique d'achats groupés.

Didier Bernard



© Maëlle Molina

La RATP a pour ambition d'ouvrir une nouvelle voie au marché LED par la conception de produits à source interchangeable.

Didier Bernard

d'éclairage sont indispensables. Aucune modélisation ne se substituant à la mise au point finale, il faudra toujours être en capacité de régler et d'ajuster la lumière".

Enfin la réception par les exploitants et les mainteneurs doit s'accompagner d'outils indispensables pour que les informations techniques ne se perdent pas dans les méandres administratifs d'organisations complexes. "Le déploiement des luminaires dans notre très vaste patrimoine reste encore non tracé. Ce qui était gérable pour des opérations de relamping avec quelques modèles de tubes fluorescents, devient autrement plus complexe avec la diversité des solutions actuelles".

ENTREtenir ET PRÉSERVER AU QUOTIDIEN

"Au final, il est indispensable que l'éclairage des stations et des gares soit considéré à la juste valeur, la lisibilité des lieux ; ni plus ni moins". Tous les partis pris d'ambiance appliqués dans les stations et gares se sont progressivement fondés sur une étroite imbrication entre lumière et aménagement.

Mais au-delà du souci porté à l'éclairage, il faut aussi se préoccuper, au quotidien, de la qualité des lieux ainsi que des ambiances de leur accueil et usages, en adéquation avec leur destination en tant qu'intermédiaires entre la ville et les moyens de transport. A savoir, précise Didier Bernard, "des lieux de déambulation piétonne et de sociabilité publique, dans lesquels la vie urbaine se prolonge en sous-sol". Aussi, conclut-il, "ce vaste patrimoine est à améliorer, mais, sans aucun doute, aussi à entretenir et à préserver au quotidien"... y compris son vaste réseau d'éclairage, Didier Bernard rappelant que "dans le métro, l'éclairage reste le dispositif le plus fragile" (voir revue LUX 307). ■

d'accessibilité des personnes déficientes visuelles. La Régie a ainsi inscrit leurs préoccupations spécifiques au sein de ses efforts d'amélioration et de confort pour tous.

L'INDISPENSABLE QUALITÉ DES INSTALLATIONS DANS LA DURÉE

Les principales difficultés restent la qualité des réalisations et le respect des partis pris d'ambiance, au fur et à mesure des in-

terventions ponctuelles d'entretien et de maintenance. "La qualité des réalisations, en particulier au niveau des aménagements, représente un atout indispensable pour des ambiances durables" insiste Didier Bernard en regrettant que les conditions de travaux, réalisés dans des espaces restant en exploitation, sont particulièrement pénalisantes pour la qualité des résultats. Par ailleurs, ajoute-t-il, "les mises en conditions réelles des solutions