

CONFORT Nouveau design pour

Les toilettes des TGV constituent souvent un des points d'insatisfaction des voyageurs.

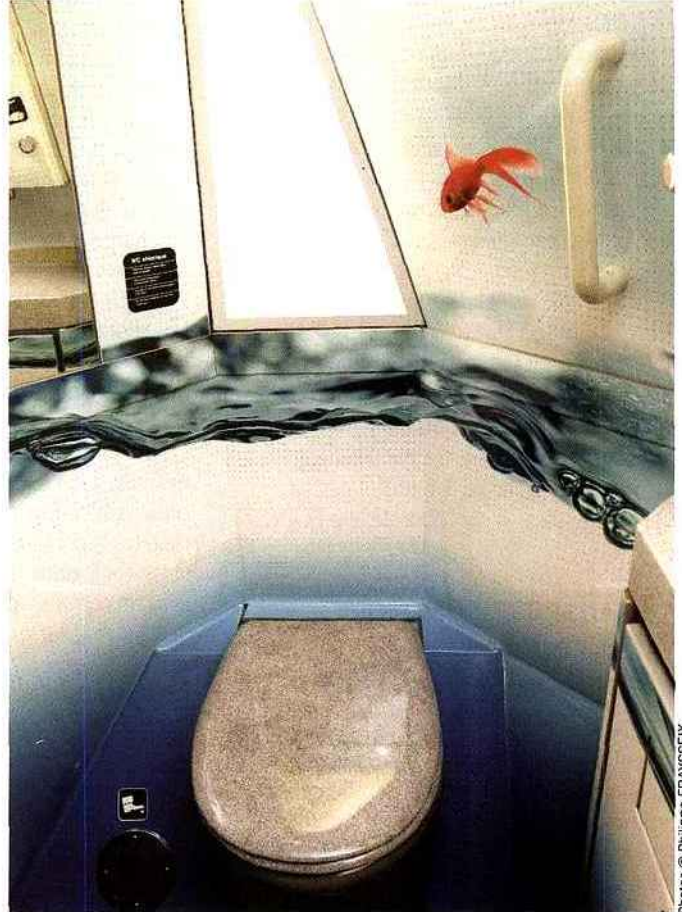
En attendant les nouveaux matériels, la SNCF les rénove à bord de 108 rames Duplex. Un lifting surtout esthétique, faute de place, dont bénéficient depuis quelques semaines quarante rames sur le Sud-Est.



Décor salle de bains...



... ou herbes seches...



... ou ruban d'eau.

Photos © Philippe FRAYSSEIX

Le sujet peut d'abord prêter à sourire. C'est celui des nouvelles toilettes à bord des TGV Duplex. Il est pourtant pris très au sérieux. Et ce n'est pas nouveau. Depuis des années, Guillaume Pepy n'hésite pas à l'aborder régulièrement et même à le qualifier de « majeur », considérant la conception des W-C à bord comme « une affaire passionnante ». Logique, lorsqu'on sait que lors des diverses enquêtes de satisfaction réalisées auprès de la clientèle, c'est là-dessus que les notes sont les moins bonnes : un petit 11 sur 20 en moyenne. Si les pistes les plus ambitieuses sont déjà explorées

Lors des enquêtes satisfaction, c'est pour les toilettes que les notes sont les moins bonnes, un petit 11 sur 20 en moyenne

pour les TGV de nouvelle génération, pas question d'attendre trop longtemps pour les TGV déjà sur les voies. Et notamment les « anciens », ceux qui accueillent le plus de voyageurs, comme les Duplex. Même si les contraintes industrielles y sont

fortes : des espaces très exigus (2 et 3 m²), sans fenêtre. Et pour une utilisation intensive.

« Alors que les TGV circulent de plus en plus, avec des taux d'occupation à la hausse, des distances par-

courues qui ont tendance à s'allonger, l'utilisation des espaces communs prend une place de plus en plus importante », souligne Mireille Faugère, responsable

les toilettes des TGV Duplex

de SNCF Voyages Au-delà des problèmes de conception, il fallait donc « une amélioration immédiate »

Faute de pouvoir changer le fond, une large réflexion a été menée sous « l'angle original et innovant de la perception visuelle et sensorielle ». Autrement dit sur fond de pelliculage des parois du « petit endroit », l'installation de nouvelles « fonctionnalités ». Cela peut apparaître comme un simple toilettage, mais la SNCF met les grands moyens. Depuis ce mois de mai, 40 rames TGV Duplex, à destination du Sud-Est, bénéficient de ces nouveaux designs. D'ici à fin 2010, 108 rames en seront équipées. Soit le quart de la flotte TGV. Cela représente quelque 1 400 toilettes équipées, pour un budget estimé à 1,6 million d'euros.

Cette initiative est l'aboutissement de l'expérimentation baptisée « Creatoilettes » (voir encadré ci-contre). Une rame Duplex bien spécifique a circulé de janvier à avril 2008, avec huit toilettes modifiées sur quatorze. Objectif essentiel : tester auprès des clients six concepts différents jouant sur les usages, les décors, les parfums, les lumières, les musiques. Et proposant des « univers » variés mixant style nature, décor blanc, style salle de bain. Premier résultat : une progression « significative » du niveau de satisfaction des voyageurs. Et une note qui grimpe à 14 sur 20. De quoi inciter à continuer à marquer des points.

Dans les Duplex qui viennent d'être réaménagés, quatre styles sont finalement retenus. Avec des designs qui jouent sur fond de galets, herbes sèches, salle de bain, ou ruban d'eau. Avec mouette ou poisson rouge. Tout ça pellicule sur les cloisons. Côté strictement pratique : le papier toilette n'est plus distribué feuille par feuille, mais en rouleau, ce qui évite le blocage de la distribution. Très apprécié lors du test de 2008, le savon mousse fait son apparition. Les néons de couleur jaune sont remplacés par des blancs. Et les parfums « d'ambiance » espérés sont attendus pour fin 2009.

Au-delà de ces nouveautés, ce qui n'a pas été retenu est instructif. Ainsi la séparation hommes et femmes, un temps présentée comme une façon de damer le pion à l'avion, voire aux futurs concurrents à grande vitesse qui vont pointer leur nez sur les lignes nationales n'a pas été jugée comme « une priorité ». La musique dans les toilettes, à la japonaise pas plebiscitée. Ou encore la lunette autonettoyante avec du plastique : « les clients disent que c'est super mais ils n'envisagent pas

> J'ai testé pour vous les toilettes du futur

Tentative d'amélioration de l'existant, Creatoilettes n'est qu'une pâle esquisse des toilettes du futur, actuellement en test dans le cadre d'ImagineTGV. J'ai testé pour vous ces W-C dont la conception « fera partie du cahier des charges des TGV nouvelle génération », explique Mireille Faugère, la directrice de SNCF Voyages. Après de probables modifications, ce sont les toilettes qui équiperont les trains dans trois à quatre ans. Au Technicentre Atlantique de Châtillon, au bout d'une passerelle, près des voies, la maquette grandeur réelle trône dans un hangar plutôt lugubre. Vue de l'extérieur, une cabine très « design » : parois lisses, aspect alu brosse. L'ouverture de porte est automatisée.

À l'intérieur, surprise ! Rien à voir avec l'exiguïté habituelle des lieux, une impression à la fois d'espace et de clarté. Plus de néon blafard. C'est plutôt cosy : du bois habille l'espace lavabo, un grand miroir, des murs bien blancs décorés d'une discrète mosaïque dans un camaïeu de marron. Enfin, des accessoires – rouleau de papier, barres de prehension, pateres – vert anis. Pour un peu, je me croirais dans ma salle de bain. Pour l'intimité, objectif atteint à 100 %.

Côté ergonomie, tout n'est pas encore parfait. On a pas mal suivi les voyageurs enquêtés qui, par peur des microbes, réclament moult capteurs infrarouges, mais aussi une vasque profonde évitant les éclaboussures, des W-C autonettoyants. Le lavabo est profond, place bas, c'est pour les enfants. Eau, savon et air se déclenchent automatiquement. Encore faut-il y penser car on a vraiment envie d'appuyer sur les gros boutons devant nous, mais c'est de la déco ! Et comme les trois capteurs sont trop proches, l'eau coule au moment de se sécher les mains. Côté éclaboussures, malheureusement, rien de neuf. Bon point : la poubelle est elle aussi dotée d'une ouverture automatique. Pas de problème pour la chasse d'eau : commandée par un bouton-poussoir. Rien d'autonettoyant : ouf, on ne ressort pas tout aspergé. Mais grave erreur pour le papier hygienique : Perce d'un microtrou le dérouleur s'agrippe à son bien. Dans mes doigts, 2 cm² d'essuie-tout. Au moins ça a l'air plus doux au toucher que le célèbre papier à feuilles roses. Lors du test, j'ai quand même raté l'appel d'urgence, situé en bas à gauche de la lunette. Et beaucoup plus gênant, le verrou ! Un discret loquet à faire basculer. Comme la porte coulissante s'ouvre et se referme d'un doigt, on imagine bêtement que le verrouillage est automatique. C. N.

de l'utiliser ». Comme il n'y a pas que les TGV, cette démarche doit être adaptée pour les Corail Intercités, les Teoz et le TGV Lyria. Elle va s'accompagner d'un entretien spécifique et régulier par les Technicentres TGV, afin que ces toilettes conservent un aspect « neuf » dans la durée. Chaque année, le budget propreté représente, pour les seuls TGV, près de 60 millions d'euros. Le nettoyage est systématique avant le départ des rames. Reste que l'entretien était critique pour les longs parcours. Dans l'avenir, un nettoyage intermédiaire pour les trajets supérieurs à trois heures devrait être systématique. De quoi, espère-t-on, permettre de conserver propre et pelliculage intact. Pascal GRASSART