

ACTUALITÉS

Le chef d'orchestre à la gare

Comment l'affichage numérique dans les nœuds de communication sauve la journée des voyageurs

8 mai 2026, Tobias Engl



Dans le quotidien d'une gare, il y a une constante que chaque voyageur connaît : le moment où le tableau d'affichage se recharge. Trois secondes pendant lesquelles la moitié du hall retient son souffle. Et au milieu de tout cela, Mme Hartmann.

Madame Hartmann a 64 ans, elle voyage avec une valise rigide anthracite et un sac à main contenant au moins deux paires de lunettes, une pomme et une réservation imprimée. Elle se rend au mariage de sa filleule à Hambourg. Elle a prévu une heure de correspondance. Elle a, comme on va le voir, trois minutes.

Car son train en provenance de Nuremberg est arrivé - les voyageurs connaissent désormais la formule par cœur - "avec un retard prévu de 47 minutes". Madame Hartmann descend, lève les yeux et voit ce qu'un affichage de quoi moderne est capable de faire quand quelqu'un le prend au sérieux : non seulement la voie et l'heure, mais aussi une petite ligne supplémentaire sympathique en allemand, anglais et français : "Votre correspondance pour Hambourg-Altona part dans 4 minutes de la voie 14. Sortie est, puis à gauche".

Quiconque a déjà essayé de sprinter à travers la gare centrale avec une valise à coque dure de couleur anthracite sait que quatre minutes sont une donnée sportive. Mais elles sont, et c'est là la différence essentielle, une *Indication*. Pas un espoir, pas une intuition, pas l'étude d'un plan dépliant de 2017, mais une information concrète, actualisée à la seconde près, qui offre à Mme Hartmann l'essentiel de ce dont les voyageurs ont besoin : La dignité.

Elle tourne donc à gauche, la valise roule derrière elle d'un air mécontent, et dans le tunnel entre les quais se produit ce qui, il y a vingt ans, aurait nécessité une conversation avec trois agents de train différents. Madame Hartmann regarde le mur. Le mur lui dit que la voie 14 est encore occupée en ce moment, mais que la correspondance est maintenue. Elle ne le dit pas en majuscules, elle ne cligne pas des yeux, elle ne crie sur personne. Elle informe. Et cela rassure tout un tunnel de voyageurs qui marchent tous un peu plus vite que nécessaire.

A mi-chemin, Mme Hartmann passe devant les boulangeries, les librairies et - c'est une nouveauté depuis son dernier voyage - un petit salon avec des sièges. Au-dessus de chaque magasin, un écran discret qui ne crie pas "SALE !!!", mais qui indique sobrement s'il reste du café, quand la pharmacie ferme et quel indicateur de niveau est hors service aujourd'hui. C'est la différence entre une gare qui veut vous vendre quelque chose et une gare qui veut vous faire plaisir.*reçoit*.

Devant un ascenseur, un groupe de voyageurs âgés s'arrête, un peu perdu, ne sachant que faire dans au moins deux langues. Madame Hartmann voit en passant comment un écran sur le mur de l'ascenseur explique, d'abord en allemand, puis en anglais, puis en espagnol : "Ascenseur vers la voie 14. En cas d'occupation complète, nous recommandons les escaliers ou l'escalator à droite". Le groupe de voyageurs acquiesce de manière synchronisée, l'un d'eux dit "Ah,*gracias*" au mur. Le mur n'y est pour rien, mais il a fait son travail.

Arrivée sur le quai 14, il reste cinquante secondes à Madame Hartmann. Elle le sait si précisément parce qu'un discret compte à rebours sur le bord du quai le lui indique. Elle sait également dans quelle voiture se trouve le siège qu'elle a réservé, car l'indicateur de position des voitures n'est plus une affiche A2 dans une boîte en verre, mais un écran qui se synchronise avec le train qui arrive. Voiture 26, partie avant du train, la porte s'ouvre devant elle. Madame Hartmann monte, s'assied, expire. La pomme survit. La réservation n'était même pas nécessaire.

Alors que le train quitte la gare centrale, il se passe quelque chose qui n'apparaît dans aucune statistique de la gare et qui constitue pourtant le véritable gain : Madame Hartmann a réussi sans devoir demander une seule fois de l'aide à quelqu'un. Non pas parce que personne ne l'a aidée. Mais parce que la gare elle-même a apporté son aide - par écrans interposés, au bon volume, aux bons endroits, dans la langue qui était nécessaire à ce moment-là.

C'est précisément l'art discret de l'affichage dynamique dans les hubs de transport. Il ne s'agit pas d'avoir le plus grand panneau d'affichage, ni le mur de LED le plus lumineux. Il s'agit de fournir des informations au bon moment et au bon endroit : Correspondances, changements de voies, position des wagons, signalisation, langues, heures de service, état des ascenseurs, en temps réel, coordonnés sur tous les écrans. En arrière-plan, silencieux comme une gare qui fonctionne bien elle-même, un logiciel qui orchestre le tout : Gérer les contenus de manière centralisée, contrôler des milliers d'écrans de manière synchrone, diffuser des annonces d'urgence en quelques secondes, varier les langues en fonction du moment de la journée et du groupe cible - sans que personne n'ait besoin de parcourir le hall avec un tournevis.

Chez ScreenWay, nous appelons cela honnêtement notre travail. Depuis 1998, nous construisons des solutions d'affichage numérique qui ne s'appellent pas elles-mêmes, mais qui rendent l'espace dans lequel elles sont accrochées un peu plus intelligent. Gares, aéroports, plateformes de mobilité en tout genre - toujours avec l'idée qu'au final, le

voyageur ne doit pas remarquer l'écran, mais qu'il doit avoir sa correspondance.

Madame Hartmann arrive d'ailleurs à l'heure au mariage. Lors de la réception, elle racontera que le train n'est plus ce qu'il était - un peu injuste, selon nous. Mais elle racontera aussi que quelqu'un a réfléchi à la gare centrale. Mais elle ne sait pas qui.

Et cela aussi, dans un sens très sobre, est le plus bel indicateur que l'affichage numérique puisse fournir.

Pour en savoir plus sur la manière dont ScreenWay aide les gares, les aéroports et les hubs de mobilité à fournir des informations, à guider les voyageurs et à leur faire vivre une expérience de voyage, consultez le site suivant [screenway.com](https://www.screenway.com).