Cerema

Développer des services dans les gares TER

Premiers enseignements d'expériences locales

Collection | **Expériences et pratiques**

Cerema

Développer des services dans les gares TER

Premiers enseignements d'expériences locales

Avril 2017

Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement

Cerema Territoires et ville

2 rue Antoine Charial - CS 33927 - 69426 Lyon Cedex 03 - www.cerema.fr

La collection « Expériences et pratiques » du Cerema
Cette collection regroupe des exemples de démarches mises en œuvre dans différents domaines. Elles correspondent à des pratiques jugées intéressantes ou à des retours d'expériences innovantes, fructueuses ou non, dont les premiers enseignements pourront être valorisés par les professionnels. Les documents de cette collection sont par essence synthétiques et illustrés par des études de cas.

Contexte
Cet ouvrage fait suite à un cycle de quatre ateliers de travail partenarial, mis en place et animé par le Cerema entre décembre 2014 et octobre 2015, sur le développement des services dans et autour des gares TER. Ce cycle d'ateliers a été conçu en appui à la Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM). Il a associé collectivités, autorités organisatrices de transports, SNCF Mobilités dont sa branche Gares & Connexions, agences d'urbanisme, conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement, bureaux d'études privés, chercheurs et universitaires.
Les documents produits au cours du cycle d'ateliers (ordres du jour, listes des participants, diaporamas présentés, synthèses de chaque séance) sont accessibles sur le site Internet du Cerema Territoires et ville : http://www.territoires-villes.cerema.fr/ateliers-services-dans-et-autour-des-gares-ter-a1414.html

Groupe de travail
Cet ouvrage est le fruit d'un travail collectif, à l'initiative et sous la direction du Cerema.
La rédaction a été réalisée par :
- Gilles Bentayou, Cerema Centre-Est
- Marion Cauhopé, Cerema Territoires et ville
- Sophie Hasiak, Cerema Nord-Picardie
- Emmanuel Perrin, Cerema Centre-Est
- Cyprien Richer, Cerema Nord-Picardie
- Malvina Richez, Cerema Territoires et ville

Le groupe de travail a été piloté par Marion Cauhopé avec l'appui de Malvina Richez et Patrice Morandas (Cerema Territoires et ville).

Remerciements
Sont remerciés,
pour leur concours aux retours d'expériences :
- Nickie Berneaud, chargée d'études, Région Normandie
- Laura Bonnefoy, maire de Vinay
- Laure Bouteaud, chargée de mission développement durable et Agenda 21, ville de Clermont (Oise)
- Sandro Carletti, directeur transports et déplacements, Communauté d'agglomération Vichy Communauté
- Delphine Chaveneau, chargée d'études, Région Normandie
- Christel Debout-Tomczak, chargée de communication, Communauté d'agglomération Vichy Communauté
- Patricia Deligeon, directrice du développement, Retail & Connexions (ex-A2C), SNCF Mobilités
- Bruno Durand, gérant de la Halle fermière de Vinay
- Justine Giafferi, consultante « Revitalisation & service de proximité en gare », Kisio auprès de SNCF Mobilités
- Odile Lallement, directrice de l'association Réseau coup de main
- Laurence Pellissier, chargée de missions Service aux voyageurs et gares, Région Auvergne-Rhône-Alpes
- Jacques Peynot, directeur délégué des Gares d'Île-de-France, SNCF Mobilités
- Sébastien Reilles, chargé d'études déplacements, Agence d'urbanisme Clermont-Métropole
- Karine Saugné, responsable du département valorisation Immobilier, direction des Gares d'Île-de-France, SNCF Mobilités
- Sandrine Verstavel, directrice du PIMMS Artois-Gohelle

pour la relecture de l'ouvrage :
- Jacques Breysse, directeur exploitation, et Franck Laferté, directeur, agence gares Centre-Est rhône-alpin, Gares & Connexions, SNCF Mobilités
- Rachel Carrier, responsable études, CCI Haute-Savoie
- Caroline Depeyrot, chargée de mission Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires, Région Hauts-de-France
- Marina Lagune, adjointe au chef de bureau de la synthèse stratégique, DGITM
- Florence Bordère, Cerema Territoires et ville
- Martine Meunier-Chabert, Cerema Territoires et ville
- Patrice Morandas, Cerema Territoires et ville
- François Rambaud, Cerema Territoires et ville

SOMMAIRE

Introduction 4

Partie 1

Des objectifs aux manières de faire : principaux enseignements des projets menés dans et autour des gares TER 6

Quels services dans les gares TER ? 8

Pourquoi développer des services dans les gares TER ? 9

Où implanter ces services ? 12

Des services pour quels publics ? 13

Plusieurs recommandations pour développer des services dans les gares TER 14

Partie 2

Monter un projet de service en gare : huit retours d'expériences 20

Les services de mobilité 25

CHAPITRE 1 - Au service de l'intermodalité : le Kiosque en gare de Vichy 26

CHAPITRE 2 - Un service à la mobilité près de la gare TER : la Maison du vélo à Bayeux 32

Les services dédiés aux achats du quotidien 39

CHAPITRE 3 - Les paniers fraîcheur en gare : l'expérience rhônalpine 40

CHAPITRE 4 - Un magasin de producteurs dans un ancien bâtiment ferroviaire : la Halle fermière de Vinay 44

Les services au public 49

CHAPITRE 5 - L'accueil d'un relais de médiation sociale en gare : le PIMMS à Libercourt 50

CHAPITRE 6 - Les crèches s'invitent en gare : stratégie de la SNCF et exemples des gares du Pallet et de Roanne 56

CHAPITRE 7 - Une conciergerie en gare : l'expérience de Clermont-de-l'Oise 62

Les services supports de travail et d'activités 67

CHAPITRE 8 - Les espaces de travail en gare : les services « *Work & Station* » de SNCF Île-de-France 68

Conclusion et perspectives 78

Introduction

Acheter son journal, utiliser du wifi gratuitement, faire réparer son vélo, récupérer son panier fraîcheur, déposer son enfant à la crèche... Autant de services que l'on voit aujourd'hui apparaître dans les gares. Si cette dynamique est très marquée dans les grandes gares de centre-ville, des gares TER deviennent, elles aussi, des lieux d'expérimentation pour le développement des services. Représentant plus de 80 % des gares françaises, ces gares sont également au croisement d'enjeux multiples. Portes d'entrée du réseau ferroviaire, elles sont souvent des lieux majeurs de l'intermodalité, des équipements autour desquels peut se développer ou se recomposer le fonctionnement urbain, et des pôles de services à valoriser. Nombre de collectivités ambitionnent ainsi de faire de leur gare un « lieu de vie », un espace de centralité, dynamique et animé.

En 2009, Fabienne Keller, sénatrice du Bas-Rhin, est missionnée par le Premier Ministre pour établir des recommandations sur « *le concept de gare contemporaine, conçue comme un lieu d'échange et de complémentarité entre les transports, un lieu de vie et de services, et le centre d'un quartier urbain dense et durable* ». Selon elle, « *si la gare, par nature, est un quartier de ville, alors comme la ville, elle doit assurer un équilibre entre espaces publics (déambulation, repos, volumes utiles pour donner un sentiment agréable aux voyageurs), espaces marchands (bureaux, commerces...) et services au public et aux voyageurs dans une conception d'ensemble harmonieuse. Si c'est un lieu de vie, alors la gare accueille tout naturellement des services au public tels que la Poste, le Pôle emploi, une crèche, des points dépôts, etc.* »[1]. Depuis, le concept de gare comme « lieu de vie » fait son chemin, tant dans les grandes gares que dans les gares moins importantes.

Gare de Lozanne © Cerema Territoires et Ville

1. *La gare contemporaine*, Rapport à M. le Premier Ministre de M^me^ Fabienne Keller, sénatrice du Bas-Rhin, mars 2009.

Ainsi plusieurs gares TER ont expérimenté le développement de services. Le Cerema est allé à la rencontre des acteurs intervenant dans et aux abords de ces gares. Cette démarche s'est appuyée sur un cycle de quatre ateliers de travail partenarial, organisé de décembre 2014 à octobre 2015, qui a permis d'apporter des éclairages sur :

- les atouts de la gare comme lieu de développement de services ;
- les leviers et les contraintes des différents acteurs des projets de services ;
- les conditions de mise en œuvre d'un projet de service (gouvernance, montage juridique et financier, modèle économique)[2].

Les acteurs présents en atelier (collectivités, autorités organisatrices de transports, SNCF Mobilités et sa branche Gares & Connexions, agences d'urbanisme, conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement, bureaux d'études privés, chercheurs et universitaires) sont venus témoigner de leurs expériences, conduites en France ou dans d'autres pays européens.

Ces différentes expérimentations sont riches d'enseignements pour ceux qui voudraient mener des projets du même type. Malgré le peu de recul sur ces expériences souvent récentes, cet ouvrage livre, dans un premier temps, les grands enseignements tirés des témoignages présentés en atelier, puis dans un second temps, le contenu détaillé de huit expériences, choisies pour leur maturité et leur diversité en matière de services proposés, de porteurs de projet et de localisation. Pour chaque expérience, sont précisés : l'objet du service et son fonctionnement, le contexte d'implantation, les acteurs impliqués, le montage juridique et financier et des éléments de bilan sur l'expérience menée. D'autres expériences exposées en atelier apparaissent très prometteuses, et engagent à mettre en place une veille sur les services en gares de demain. Elles sont en partie évoquées en conclusion de cet ouvrage.

De quelles gares parle-t-on ?

Cet ouvrage est centré sur les gares desservies par une offre de trains express régionaux (TER) et fonctionnant principalement pour des déplacements quotidiens. Gares TER, gares régionales, gares de villes petites et moyennes, petites gares... diverses dénominations peuvent être employées pour évoquer ces gares qui représentent, hors Île-de-France, 95 % des gares françaises et environ 40 % du trafic de voyageurs. Le choix a été fait, dans cet ouvrage, d'utiliser celle de « **gares TER** ».

Les gares franciliennes présentent des spécificités, notamment du fait du volume de voyageurs qu'elles supportent et qui est, en moyenne, très supérieur à celui des gares TER. Selon les contextes, elles sont parfois porteuses d'enjeux similaires aux gares TER, c'est pourquoi elles ne sont pas totalement écartées de notre réflexion.

2. Retrouver l'ensemble des documents relatifs à ce cycle d'ateliers (programmes, participants, diaporamas, synthèses) sur : http://www.territoires-ville.cerema.fr/ateliers-services-dans-et-autour-des-gares-ter-a1414.html

Partie 1

DES OBJECTIFS AUX MANIÈRES DE FAIRE : PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DES PROJETS MENÉS DANS ET AUTOUR DES GARES TER

Emmanuel Perrin, Cerema Centre-Est

Le développement de services dans et autour des gares TER suscite beaucoup d'intérêt et se traduit aujourd'hui par un fourmillement de projets. Le cycle d'ateliers organisé par le Cerema a apporté des premiers éclairages sur les acteurs impliqués dans ce développement et leurs objectifs, sur la nature des services ayant vocation à être accueillis dans ces lieux, ainsi que sur les publics à qui ces services sont susceptibles de s'adresser. Pour guider les acteurs souhaitant s'engager dans de tels projets, quelques grands enseignements ont été retirés des expériences étudiées, en guise d'introduction aux retours d'expériences présentant ensuite de façon plus détaillée différents exemples.

Partie 1

Quels services dans les gares TER ? 8

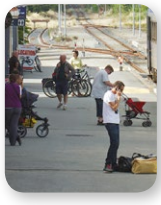
Pourquoi développer des services dans les gares TER ? 9

Où implanter ces services ? 12

Des services pour quels publics ? 13

Plusieurs recommandations pour développer des services dans les gares TER 14

- Trouver un porteur de projet parmi divers acteurs possibles 14
- Construire un partenariat élargi 15
- Faire connaître les conditions d'occupation des gares 15
- Privilégier des approches « sur mesure » et locales 16



Quels services dans les gares TER ?

Un tour d'horizon des réalisations et des projets menés en France et à l'étranger donne à voir la diversité des services déployés dans ce type de gares. Si une multitude de typologies peut être établie en la matière, on distinguera de façon simplifiée **quatre grandes catégories de services** (cf. Partie 2) :

- **les services de mobilité.** Ils renvoient à la fonction première de la gare et peuvent porter autant sur le déplacement en train proprement dit (achat de titres de transport, affichage des horaires, espaces d'attente…) que sur l'intermodalité (information sur les autres modes de transport, jalonnement piéton, places de stationnement de rabattement, maison de la mobilité – chapitre 1 –, location de vélos – chapitre 2 –, offre de véhicules en autopartage, bornes de recharge pour les véhicules électriques…) ;

- **les services dédiés aux achats du quotidien** et reposant sur la fourniture de biens. Il peut s'agir de commerces (buffet de la gare, presse, boulangerie, alimentation, paniers fraîcheur – chapitre 3 –, magasin de producteurs – chapitre 4 –, marché…) ou d'espaces de retrait de produits et de colis ;

- **les services au public** ne reposant pas sur la fourniture de biens marchands. Cette catégorie peut recouvrir une grande diversité de services, des services culturels (bibliothèque, musée, exposition, spectacle…) aux services à la personne (point information médiation multiservices PIMMS – chapitre 5 –, crèche – chapitre 6 –, conciergerie – chapitre 7 –…), en passant par des services directement liés à des institutions publiques (services administratifs, office de tourisme…) ;

- **les services supports de travail et d'activités.** Cela peut aller de la simple offre de wifi en gare à la gestion d'espaces de travail – chapitre 8 – aménagés, accessibles directement ou moyennant réservation ou location (*microworking*, espaces de télétravail, bureaux partagés, espaces de *coworking*, fablab…).

Gare de Vienne © Cerema Territoires et ville

Les services développés dans et autour des gares TER se distinguent de ceux présents dans des gares plus importantes de deux façons :

- **une activité qui peut s'exercer de façon temporaire.** Implanter une activité de service au fonctionnement quotidien relève parfois de la gageure dans des gares souvent marquées par une relative faiblesse des flux, une moindre attractivité et une affluence particulièrement faible en heures creuses. Des installations plus légères sont alors parfois envisagées. Calées sur les rythmes de fonctionnement de la gare, elles ne sont présentes que quelques heures par jour ou par semaine (c'est le cas des paniers fraîcheur ou de la conciergerie). Les services proposés peuvent également être itinérants d'une gare à une autre pour profiter de leurs flux respectifs, ou investir de façon éphémère la gare et ses abords dans le cadre d'animations ponctuelles ;

• **une propension à l'hybridation des offres de services.** Pour s'adapter là encore au contexte spécifique de ces gares, qui n'ont pas forcément la taille critique nécessaire pour justifier un empilement de services, on observe que les activités qui s'y déploient sont bien souvent mutualisées, multiformes, métissées, un même prestataire pouvant proposer plusieurs services pour élargir le public touché (c'est le cas notamment des PIMMS, des conciergeries ou de commerces qui vendent également des titres de transport).

Pourquoi développer des services dans les gares TER ?

Pour les acteurs publics, inciter ou participer au développement de services dans et autour des gares TER présente plusieurs intérêts :

• **valoriser le patrimoine immobilier ferroviaire.** Un des éléments déclencheurs des volontés de développement de services dans les gares tient souvent à l'occupation et à la valorisation du bâtiment-voyageurs. Cet enjeu patrimonial est particulièrement important pour le groupe SNCF, que ce soit pour l'EPIC de tête SNCF en charge de la gestion unifiée de l'immobilier et du foncier ferroviaires ou pour Gares & Connexions (SNCF Mobilités) en tant que gestionnaire des gares (voir encadré en page suivante). Ainsi, Gares & Connexions tend à considérer le développement de services comme une opportunité pour optimiser l'usage de ses bâtiments-voyageurs, dont beaucoup disposent aujourd'hui d'espaces vacants. Outre les ressources financières qui peuvent en être retirées, cette occupation évite la dégradation du bâtiment et contribue à la conservation du patrimoine par un meilleur entretien. Mais les gares et leurs bâtiments-voyageurs ont également une valeur patrimoniale pour le territoire. De ce fait, les collectivités territoriales sont souvent attachées à la sauvegarde et à la revitalisation de bâtiments qu'elles considèrent soit comme remarquables en tant que tels, soit comme des points de repère qu'il s'agit de valoriser ;

• **renforcer l'attractivité du transport ferroviaire.** La présence de services et d'activités en gare contribue à donner aux usagers un sentiment de sûreté et à améliorer l'attractivité des gares, notamment en ramenant une présence humaine dans des lieux qui en sont parfois dépourvus. En améliorant ainsi l'ambiance des gares TER et les conditions d'attente des usagers du train, les services pourraient selon certains participer à l'attractivité du transport ferroviaire, qui constitue une des préoccupations naturelles des Régions en tant qu'autorités organisatrices des transports régionaux ou encore de SNCF Mobilités en tant qu'exploitant de l'activité TER ;

Gare de Francheville © Cerema Territoires et ville

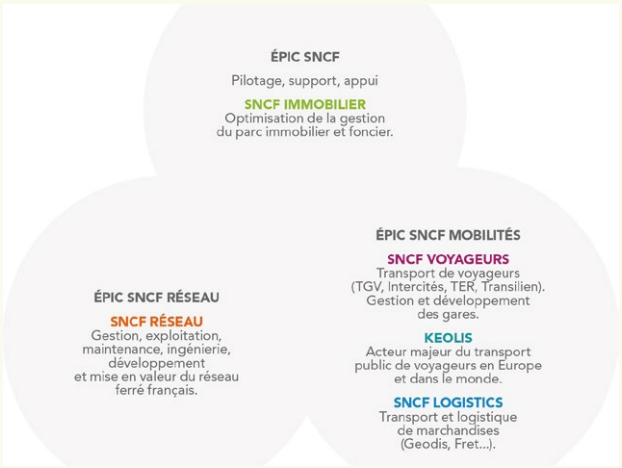
• **soutenir des projets de territoire et de développement local.** Pour les collectivités territoriales en particulier, favoriser l'implantation de services dans ces gares peut s'inscrire dans une optique d'animation locale et de redynamisation du quartier de gare. En la matière, si le bâtiment-voyageurs peut jouer un rôle fonctionnel et symbolique important, cette perspective implique de travailler à une échelle élargie, en s'efforçant de recréer un « écosystème gare »[3] fondé sur des synergies entre la gare elle-même, le tissu urbain alentour, ses équipements et ses aménités. Pour ancrer le développement de services en gare dans une dynamique de développement local, il est intéressant de soutenir les projets d'implantation de services émanant d'acteurs locaux ou encore de renforcer le lien avec le territoire autour des gares via des aménagements de l'espace renforçant l'accessibilité de proximité ;

• **faciliter la vie des usagers.** Développer des services en gare ou à proximité peut enfin répondre à des besoins des usagers du train, qui trouveront là l'occasion de réaliser un certain nombre d'activités sur leurs trajets. Cela peut représenter un gain de temps pour ces usagers et les aider à rationaliser leurs déplacements, en trouvant dans la gare ou à proximité des services qu'ils iraient sinon chercher ailleurs. L'implantation de ces services peut également intéresser des personnes qui n'utilisent pas le train mais pour qui la gare reste un lieu repère et une adresse facilement accessible par différents moyens de transport, y compris en voiture.

La nouvelle organisation du groupe SNCF : 3 ÉPIC et plusieurs branches d'activités

Suite à la loi du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire, le groupe SNCF s'est réorganisé en 2015 autour de trois entités :

- un ÉPIC (Établissement public industriel et commercial) « de tête », prenant en charge le pilotage global du groupe et hébergeant « SNCF Immobilier », qui assure pour sa part la gestion et la valorisation des biens fonciers et immobiliers des différentes entités du groupe (à l'exception des biens dévolus aux gares et aux infrastructures) ;
- un ÉPIC « SNCF Réseau », qui gère, exploite et développe le réseau ferré français ;
- un ÉPIC « SNCF Mobilités », pour le transport de voyageurs et de marchandises. Au sein de ce dernier, se trouvent regroupées différentes branches d'activités, dont une branche « Voyageurs » au sein de laquelle on retrouve l'activité TER mais aussi Gares & Connexions, en charge de la gestion et du développement des 3 029 gares.



© SNCF - M&C Saatchi Little Stories

3. Pour reprendre l'expression de Sonia Lavadinho, sociologue, experte des modes actifs et de la ville multimodale, fondatrice du bureau d'études Bfluid.

Les acteurs publics mettent l'accent sur certaines préoccupations, avec des niveaux d'implication variables en fonction également des compétences qu'ils exercent. Le tableau ci-après synthétise les objectifs prioritairement portés par ces différents acteurs :

- les acteurs publics sont ici distingués en fonction des compétences exercées, ce qui conduit à séparer l'activité de gestion des gares et d'exploitation du transport ferroviaire régional au sein de SNCF Mobilités, ainsi que les compétences en matière de transport et d'aménagement au sein des collectivités territoriales ;

- les étoiles viennent donner une indication des objectifs mis en avant par ces acteurs dans les projets de développement de services dans et autour des gares TER. Plus le nombre d'étoiles est important, plus l'intérêt à agir est investi par l'acteur concerné.

	Valoriser le patrimoine immobilier ferroviaire	Renforcer l'attractivité du transport ferroviaire	Soutenir des projets de territoire et de développement local	Faciliter la vie des usagers
SNCF Mobilités Gares & Connexions *Gestionnaire des gares*	***	*		**
SNCF Mobilités TER *Exploitant transport ferroviaire régional*		***		***
Régions *Autorité organisatrice de transport*		***		**
Régions *Compétences en aménagement du territoire*	*		**	
Communes et intercommunalités *Autorité organisatrice de la mobilité*		*		**
Communes et intercommunalités *Compétences en aménagement urbain*	*		***	*

Enfin, parmi les acteurs essentiels de ce développement, **les différents prestataires de services** peuvent profiter d'une implantation en gare pour **se rapprocher de leur public traditionnel ou toucher un public nouveau**. Ils s'intéressent à la gare comme lieu de passage, pourvoyeur d'une clientèle potentielle, et comme point de repère facilement identifiable et accessible par la population du territoire.

Où implanter ces services ?

Pour autant, toutes les gares TER n'apparaissent pas aujourd'hui comme des sites porteurs. Les doutes qui pèsent sur la pérennité de bâtiments-voyageurs vétustes ou sur le maintien des dessertes ferroviaires, l'absence de vision stratégique de la gare et de son quartier dans l'organisation urbaine ou encore le délitement du tissu et de l'aménagement urbains autour de cette « porte d'entrée du réseau ferroviaire » peuvent fragiliser les projets d'implantation de services. Certes, aucune de ces dimensions n'apparaît complètement rédhibitoire. L'avenir du bâtiment-voyageurs ou d'autres bâtiments ferroviaires, du niveau de desserte proposé ou projeté, des flux de voyageurs accueillis, de l'insertion de la gare dans le tissu urbain ou du projet porté par la collectivité sur ce territoire, constituent autant de points d'appui pour considérer ces gares comme des lieux stratégiques en matière de développement de services.

Cette diversité des leviers et moteurs d'action explique que ce développement puisse être initié par différents acteurs et répondre à différents objectifs. Cela explique aussi que, parfois, le projet de services préfère se localiser à proximité de la gare plutôt que s'implanter dans le bâtiment-voyageurs, avec toutes les contraintes et les incertitudes qui peuvent peser sur le devenir de ces locaux. Le graphique ci-dessous témoigne bien de la diversité des stratégies d'implantation et de fonctionnement des services qui investissent aujourd'hui les gares TER ou leurs abords.

Stratégies d'implantation des services dans les gares TER et leurs abords

Conception Cerema Centre-Est

Des services pour quels publics ?

Développer des services en gare ou à proximité revient a priori à cibler des destinataires prioritaires, les usagers du train. Dans cette optique, les **caractéristiques de fréquentation de la gare restent des critères importants d'implantation**. Ces caractéristiques quantitatives (nombre quotidien de montées et descentes) et qualitatives (types d'usagers du train, heures et rythme de fréquentation de la gare) sont des paramètres à mettre en relation avec le type de services qu'on souhaite implanter :

- si les usagers sont essentiellement constitués de navetteurs « qui partent tôt et rentrent tard », il peut être intéressant de développer et d'offrir des services leur permettant de faire en gare des choses qu'ils n'ont pas le temps de faire ailleurs, en adaptant les horaires de fonctionnement de ces services à leur rythme quotidien. D'un point de vue territorial, il s'agit aussi de valoriser le territoire de départ, en y proposant un lieu d'achat ou d'utilisation de services, au lieu de concentrer la création de valeur uniquement sur le territoire de destination correspondant au lieu d'emploi ;

- si les usagers utilisent le train pour d'autres motifs, avec des horaires moins réguliers et avec une moins grande logique de rationalisation du temps de déplacement, d'autres services peuvent alors permettre d'animer la gare en dehors des heures de pointe des migrations pendulaires.

Il apparaît néanmoins difficile de réduire l'opportunité d'implantation d'un service à la seule prise en compte des usagers du train et de leurs attentes. Concernant les attentes exprimées, les enquêtes menées auprès d'usagers, notamment en Suisse ou en Alsace, mettent plutôt en avant des besoins de base : faciliter le déplacement, attendre dans de bonnes conditions, pouvoir faire des achats de petite restauration, de boulangerie ou de presse ou pouvoir retirer de l'argent à un distributeur. Mais d'autres services, qui ne sont pas toujours cités spontanément lorsqu'on interroge les usagers du train, peuvent trouver intérêt à s'implanter en gare et y rencontrer un public – un public constitué aussi bien d'usagers qui ne se disaient pas intéressés a priori que de non-usagers du TER.

En termes d'évaluation, il existe pour l'instant très peu de retours sur les utilisateurs réels des services implantés dans les gares TER. Néanmoins, les réalisations et projets recensés tendent à montrer que la cible dépasse les seuls usagers du train, qu'il s'agisse de riverains du quartier de la gare ou de la commune voire d'automobilistes de passage trouvant sur leur chemin une occasion de s'arrêter dans un lieu accessible doté d'un parking. Au-delà de la gare elle-même, de sa fréquentation et des attentes des usagers, il importe ainsi de considérer les services présents dans le tissu urbain environnant. En effet, les services développés dans les gares TER n'ont pas vocation à concurrencer ou mettre à mal des services existants dans les petites et moyennes villes qui les accueillent. Au contraire, il est intéressant de faire de la gare une sorte de vitrine du territoire, en y implantant des services qui mettent en valeur des produits ou services locaux, ou en orientant les usagers vers des services existant à proximité. Cet élargissement de la focale d'observation amène alors à **appréhender le potentiel de développement et d'attractivité d'un service au regard de sa capacité à proposer une offre complémentaire d'une offre existante pour l'ensemble des habitants et usagers d'un territoire**.

Gare de Quiberon © RFF-CAPA Pictures-M. Baillet

Plusieurs recommandations pour développer des services dans les gares TER

Outre ces différents éléments de cadrage (types de services, objectifs, localisation, publics visés), les présentations et échanges issus du cycle d'ateliers ont conduit à mettre en évidence un certain nombre de recommandations tirées des expérimentations et susceptibles de contribuer à l'émergence de ce type de projets.

Trouver un porteur de projet parmi divers acteurs possibles

La gouvernance des projets de services en gare constitue généralement un des premiers sujets d'interrogation, voire de perplexité, pour les promoteurs et les observateurs de ce développement. Ce qui s'explique notamment du fait qu'**il n'existe pas de compétence unique à rattacher à ce type de projet**. La diversité des intérêts à agir, préalablement soulignée, se traduit logiquement par une **diversité d'initiateurs de projet**. Or ces derniers, tout en s'appuyant sur des motivations parfaitement légitimes, agissent bien souvent en marge de leurs interventions habituelles, aux limites de leur champ de compétences et doivent composer avec d'autres acteurs et d'autres intérêts. Ainsi :

- **les conseils régionaux** promeuvent le développement de services en gare, alors même qu'ils n'ont pas à strictement parler de compétence en la matière. Ils le font au titre de leurs compétences en aménagement du territoire ou en marge de leur fonction d'autorité organisatrice des transports régionaux, dans la continuité des politiques de réhabilitation et de revitalisation des gares qu'ils ont également menées ces dernières années. S'ils sont parfois porteurs de projet, ils peuvent aussi agir en apportant un soutien financier au développement de ces services, ou en cherchant simplement à donner envie aux acteurs locaux de s'investir dans de tels projets ;

- **les communes et les intercommunalités** peuvent être amenées à soutenir, voire à porter, des projets d'implantation de services en gare, eu égard à la place et à la fonction particulières que cette dernière occupe sur leur territoire. Pour autant, même si l'aménagement de l'espace autour de la gare et les usagers qui la fréquentent sont des éléments qui les concernent directement, elles sont parfois freinées par le fait qu'il s'agit de lieux dont la gestion et l'organisation leur échappent dès lors que le bâtiment-voyageurs conserve sa fonction liée au transport ferroviaire ;

- au sein de la **SNCF**, le développement de services en gare relève de Gares & Connexions, en charge de la gestion des gares, et de sa filiale Retail & Connexions (ex-A2C), chargée de l'immobilier commercial des gares. Dans les gares qui nous intéressent, ce sont souvent les agences régionales de Gares & Connexions ou la direction déléguée des gares transiliennes (pour le développement d'espaces de travail dans les gares d'Île-de-France par exemple) qui sont parties prenantes voire initiatrices de ces projets. Des directions TER régionales ont aussi pu être à l'origine d'implantations de services en gare, comme en Rhône-Alpes avec les paniers fraîcheur proposés dans quinze gares régionales ou la crèche ouverte en 2011 dans la gare de Roanne. Gares & Connexions a ensuite lancé au niveau national un appel à manifestation d'intérêt pour le développement de crèches en gare. Cette diversité des initiatives internes à la SNCF, si elle est révélatrice d'un intérêt émergent pour l'accueil de services dans de plus petites gares, ne permet pas toujours aux collectivités et aux prestataires intéressés d'identifier le bon interlocuteur au sein du groupe pour faire avancer leur projet ;

- l'initiative peut enfin venir d'un **prestataire de services** public, privé ou associatif, attiré par une implantation dans la gare, mais qui doit apprendre à connaître les interlocuteurs qui lui permettront de mener à bien son projet ainsi que leurs attentes et leurs contraintes de fonctionnement.

Saint-Amand-les-Eaux © Cerema Nord-Picardie

Il apparaît alors que le développement de services dans ou autour des gares nécessite un initiateur et porteur de projet, quel qu'il soit, et que **différents acteurs peuvent légitimement et efficacement assumer ce rôle**.

Construire un partenariat élargi

Pour se concrétiser, les projets de services en gare impliquent la mise en place d'une **gouvernance élargie au-delà du porteur de projet**, mobilisant les acteurs stratégiques et organisant leur mise en relation et leur collaboration.

Le périmètre de ce partenariat est variable selon les expériences. Dans le cas des paniers fraîcheur en Rhône-Alpes, la direction TER régionale a cherché à mobiliser les chambres d'agriculture pour qu'elles apportent leur réseau et leur expertise, l'association des collectivités locales n'étant pas ici systématique mais néanmoins recherchée ne serait-ce que pour diffuser l'information sur le service. Dans l'exemple du PIMMS de Libercourt, la commune à l'initiative du projet a saisi l'opportunité d'une convergence d'intérêts avec la SNCF pour améliorer la sécurité, dans et autour de la gare, en ramenant de la présence humaine, grâce à l'implantation dans le bâtiment-voyageurs d'un point d'information et de médiation multiservices, qui est lui-même une structure associative partenariale. À Bayeux, l'association d'insertion à la recherche de locaux pour accueillir sa Maison du vélo a été incitée par la Région, en concertation avec les autres collectivités et la direction TER Basse-Normandie, à se rapprocher de la gare sans toutefois parvenir à l'accueillir dans le bâtiment-voyageurs.

Au-delà de la diversité des configurations, on peut néanmoins mettre en exergue **trois éléments qui peuvent être considérés comme des conditions de réussite en matière de gouvernance** :

- il est important de **rechercher des convergences d'intérêts** et de construire préalablement des objectifs communs pour engager les différents acteurs dans une logique partenariale ;

- **la construction d'un climat de confiance**, qui s'établit dans le temps sur la base d'un dialogue constructif, apparaît indispensable pour travailler ensemble et faciliter la conduite des projets ;

- **la connaissance préalable des modes de fonctionnement et des contraintes de chaque partenaire** est essentielle.

Enfin, la conduite d'expérimentations peut constituer un bon moyen pour apprendre à se connaître et travailler la confiance, tout en restant dans une logique opérationnelle.

Faire connaître les conditions d'occupation des gares

Pour implanter un service au plus près de la gare, il est important de savoir avant toute chose qui est propriétaire du bâtiment-voyageurs. Dans certaines gares, il arrive que ce bâtiment devenu inutile à l'activité ferroviaire ait été cédé soit à des collectivités, soit à des acteurs privés (ce qui ne veut pas dire pour autant que les trains ne s'y arrêtent plus). Dans la plupart des cas néanmoins, il relève du domaine public de la SNCF. Or un des points d'achoppement récurrents des projets d'implantation de services tient à la méconnaissance des conditions d'occupation et de mise à disposition des bâtiments gérés par la SNCF et des logiques qui les sous-tendent. Ce qui suit vise à préciser ce point.

En effet, **l'occupation des espaces disponibles au sein d'une gare peut se faire**, pour les acteurs externes au système ferroviaire, **selon trois modalités principales** :

- **la concession.** L'occupant accède à un espace en gare par une convention d'occupation temporaire du domaine public, définie par les deux parties pour une durée généralement comprise entre 7 et 15 ans, et ce à titre payant. Ce dispositif est utilisé pour tout type de service et implique souvent une durée de procédure de plus d'un an ;

- **le transfert de gestion.** Il permet de transférer l'utilisation d'un bien relevant du domaine public de la SNCF et de l'affecter à une autre personne publique, par exemple une collectivité. Le transfert de gestion peut être utilisé uniquement si la nouvelle affectation relève aussi du domaine public et si le bâtiment de la gare n'est plus utilisé pour une vocation ferroviaire. Il ne fait pas l'objet d'une indemnisation, mais la collectivité se voit transférer les charges du propriétaire. Peu connu, ce dispositif peut notamment être intéressant quand une collectivité veut installer un service public dans la gare ;

- **la cession du bâtiment-voyageurs.** Quand le bâtiment-voyageurs est vide et ne sera plus utilisé par l'opérateur ferroviaire, Gares & Connexions peut le céder à un tiers. Si cela peut permettre de conduire ensuite un projet indépendamment de la SNCF, la cession s'accompagne souvent de travaux conséquents pour remettre le bâtiment à niveau et impose de prendre en compte les spécificités inhérentes à la proximité des voies ferrées (consignes de sécurité, nuisances sonores).

La modalité la plus fréquemment utilisée est la concession. Dans ce cas, la redevance payée par les commerces est traditionnellement basée sur le chiffre d'affaires, tandis que celle payée par les autres services est fonction du marché local de l'immobilier et peut donc différer d'une gare à une autre. Par ailleurs, l'occupant prend généralement en charge le financement des travaux d'aménagement intérieur, tandis que la SNCF intervient sur la coque du bâtiment pour d'éventuels travaux de remise en état ou de remise aux normes en tant que propriétaire. La redevance payée par l'occupant est alors fonction de l'importance des travaux réalisés par chacun.

Si la SNCF a intérêt à optimiser l'occupation des espaces disponibles en gare, les **coûts de mise à disposition ainsi que la longueur des procédures qu'elle implique rendent encore parfois difficile le développement des services et commerces dans les gares TER**, d'autant qu'en lui-même l'équilibre économique de ces services reste également difficile à trouver. C'est pourquoi les collectivités s'engagent souvent à apporter un soutien financier à ces services, notamment au démarrage. Dans les contrats passés au niveau national par la SNCF, un mécanisme de péréquation peut également être trouvé entre les gares les plus fréquentées, où des services commerciaux trouvent plus facilement leur équilibre économique, et des gares plus modestes, où le même prestataire de services s'engage alors à proposer une offre commerciale moins rentable et non subventionnée.
Pour faciliter et accélérer l'implantation de services dans les gares, il serait intéressant que la SNCF repère en amont les espaces vacants, les rende visibles et prépare leur commercialisation en mettant par exemple en place des coques vides prêtes à accueillir une activité. Dans certaines gares, des réflexions commencent à émerger pour avoir une vision plus prospective des utilisations potentielles des espaces disponibles. Cette perspective se heurte néanmoins aux limites financières du groupe SNCF, qui n'a pas aujourd'hui les moyens de porter largement de telles initiatives. C'est pourquoi, pour les gares TER, Gares & Connexions, tout en recherchant les opportunités permettant d'occuper les espaces vacants, se place pour l'heure davantage dans une logique de réponse aux sollicitations.

Privilégier des approches « sur mesure » et locales

Les expériences identifiées n'ont pas conduit à dégager de modèle type de service attaché à un profil de gare. Autant on peut observer dans les grandes gares le développement d'une offre de services « standardisée » reposant sur un certain nombre d'enseignes ou de labels et sur des modèles économiques solides et éprouvés, autant **il semble pertinent d'adopter pour les gares TER une approche basée sur le « sur mesure » prenant en compte les spécificités locales**. L'expérience suisse en matière de développement de services en gares accrédite d'ailleurs cette idée : faisant le constat que les approches standardisées, basées sur un même profil de service exploité par des enseignes sur le modèle de la franchise, avaient clairement montré leurs limites dans les petites gares, l'opérateur ferroviaire national s'est engagé dans une politique davantage en phase avec le territoire et les acteurs locaux.

Retour d'expérience sur les services dans les petites gares suisses

Pour les Chemins de fer fédéraux suisses (CFF), les gares sont les « portes d'entrée » des villes et villages et doivent être considérées comme des « cartes de visite » de l'opérateur ferroviaire. Leur image globale, leur aménagement et les services qu'elles accueillent participent alors pleinement à la satisfaction des usagers du train. Il importe de valoriser la gare et ses abords, que ce soit pour l'image du train et des CFF, pour l'attractivité de ce mode de transport à l'égard des usagers mais aussi pour les retombées que cela est susceptible d'apporter au territoire proche.

L'opérateur ferroviaire recense 345 sites considérés comme des petites gares sur son réseau, ce qui représente environ 1 000 bâtiments, dont 333 bâtiments-voyageurs. En 2010, environ 75 % de ces bâtiments présentaient des charges financières supérieures aux revenus locatifs qu'ils permettaient d'obtenir. L'état d'une petite moitié était, de plus, jugé mauvais.

Un programme de valorisation lancé depuis pour ces gares et leurs abords envisage plusieurs niveaux d'intervention :

- un assainissement global de l'infrastructure avec une mise aux normes des quais, des édicules d'attente, de l'information destinée aux voyageurs et des abords (traitement de l'espace public), qui peut s'accompagner d'une suppression du bâtiment-voyageurs si celui-ci n'a aucune valeur historique et si la fréquentation du site est insuffisante pour une quelconque offre ;

- un ravalement permettant d'embellir l'enveloppe extérieure du bâtiment, d'améliorer ses performances énergétiques et l'image de la gare ;

- dans l'idéal, des rénovations plus importantes intégrant l'implantation de services et d'activités, destinés aux usagers du train mais aussi aux riverains et à des utilisateurs de passage. Dans ce cas, il importe de réfléchir pour chaque site à l'implantation la plus adaptée.

Lors de développements commerciaux dans les petites gares, les CFF proposent aux partenaires potentiels, par appel dans les journaux locaux entre autres, de leur faire parvenir leurs offres, en indiquant notamment l'activité projetée, les recettes financières prévisibles et le loyer qu'ils entendent payer pour la surface souhaitée. Dans de petites agglomérations, les implantations d'acteurs locaux, au cas par cas, permettent de prendre en compte les attentes locales et de profiter de la connaissance que les acteurs du territoire peuvent avoir des opportunités à développer. En effet, les professionnels locaux et les enseignes nationales avec un gérant local ou franchisé bien implanté dans la région ont l'avantage d'être plus réactifs et de pouvoir faire évoluer l'offre très rapidement, tandis que les concepts standardisés gérés à distance, privilégiés par le passé, ne permettent pas de s'adapter au contexte local et d'être dans un véritable rapport de proximité.

Pour s'engager dans la voie d'une offre de services « sur mesure », les retours d'expérience ont fait ressortir **plusieurs recommandations dans les façons de faire** :

• **solliciter de futurs prestataires de services dès la phase amont des projets.** Le développement de services implique des prestataires et il apparaît important de mobiliser ces acteurs en amont de la réalisation du projet pour s'assurer de sa faisabilité et aider à sa définition. Cela peut par exemple se faire sous la forme d'appel à projet ou d'appel à manifestation d'intérêt. Pour l'accueil d'espaces de travail en gares en Île-de-France, Gares & Connexions a d'abord lancé en 2014 un appel à manifestation d'intérêt pour le développement de tiers-lieux à proximité des gares de la seconde couronne francilienne. En parallèle, Gares & Connexions a créé un club d'entreprises utilisatrices potentielles pour affiner l'offre de service et les lieux à privilégier. Puis en 2015, un appel à projet a été lancé sur dix-huit sites pouvant accueillir des espaces de bureaux partagés en gare. Un des objectifs était d'identifier ainsi des opérateurs locaux, à même de proposer des projets adaptés au territoire et de faciliter l'accès à des bureaux pour des petites entreprises ou *start-up* locales ;

• **associer les citoyens à la définition des services.** Même si cela se fait encore peu, il peut être intéressant de mobiliser en amont de l'implantation d'un service ceux qui, sur le territoire, peuvent être considérés comme des utilisateurs potentiels. Cela peut permettre de renforcer la pertinence du projet mais également de constituer une communauté d'utilisateurs directement intéressés, aidant ainsi ce service à rencontrer son public ;

• **s'assurer de l'adhésion des institutions locales.** Il apparaît en effet essentiel que les institutions locales, et notamment la commune d'implantation de la gare, soient parties prenantes du projet ou en tout cas favorables à l'implantation du service envisagé sur leur territoire.

Au-delà de ces quelques enseignements, on peut enfin retenir la grande variété des expérimentations de services en gare et une floraison évidente des initiatives en la matière. Assurément, les **gares TER sont aujourd'hui des lieux d'innovation**, des terrains où s'expérimentent de nouvelles pratiques visant à renouveler les conditions de mobilité de la population voire les conditions de vie d'un quartier. Si certains projets en matière de développement de services paraissent s'être installés durablement dans les gares et ont rencontré leur public, d'autres connaissent une viabilité incertaine, ont du mal à se concrétiser ou ont été abandonnés. Sans aller jusqu'à donner la recette du succès ou les facteurs d'insuccès, les retours d'expériences présentées ci-après exposent une partie de ce champ d'expérimentation et mettent en évidence certaines manières de faire qui peuvent **aider à entretenir l'innovation**.

Gare de Lyon-Saint-Paul, événement Gare Remix
© Cerema Centre-Est

Partie 2

MONTER UN PROJET DE SERVICE EN GARE : HUIT RETOURS D'EXPÉRIENCES

Parmi la vingtaine de démarches présentées en ateliers, le Cerema a retenu huit retours d'expériences illustrant la diversité des services, des prestataires, des acteurs à associer et des modalités de financement. Chaque retour d'expérience fait l'objet d'un chapitre dans lequel sont présentés l'objet du service et son fonctionnement, le contexte urbain et ferroviaire, les acteurs impliqués dans le projet, le montage juridique et financier, et le bilan du fonctionnement le cas échéant. Trois retours d'expériences (chapitres 3, 6 et 8) ne suivent pas totalement cette trame car ils ne se focalisent pas sur le cas d'une gare en particulier mais présentent une démarche à une échelle territoriale plus large. La rédaction des chapitres qui suivent a été achevée à l'été 2016. Ils ne font donc pas état des changements éventuellement intervenus entre cette date et la publication de l'ouvrage.

Partie 2

Les services de mobilité ..... p. 25

- CHAPITRE 1 - Au service de l'intermodalité : le Kiosque en gare de Vichy ..... p. 26
- CHAPITRE 2 - Un service à la mobilité près de la gare TER : la Maison du vélo à Bayeux ..... p. 32

Les services dédiés aux achats du quotidien ..... p. 39

- CHAPITRE 3 - Les paniers fraîcheur en gare : l'expérience rhônalpine ..... p. 40
- CHAPITRE 4 - Un magasin de producteurs dans un ancien bâtiment ferroviaire : la Halle fermière à Vinay ..... p. 44

Les services au public ..... p. 49

- CHAPITRE 5 - L'accueil d'un relais de médiation sociale en gare : le PIMMS à Libercourt ..... p. 50
- CHAPITRE 6 - Les crèches s'invitent en gare : stratégie de la SNCF et exemples des gares du Pallet et de Roanne ..... p. 56
- CHAPITRE 7 - Une conciergerie en gare : l'expérience de Clermont-de-l'Oise ..... p. 62

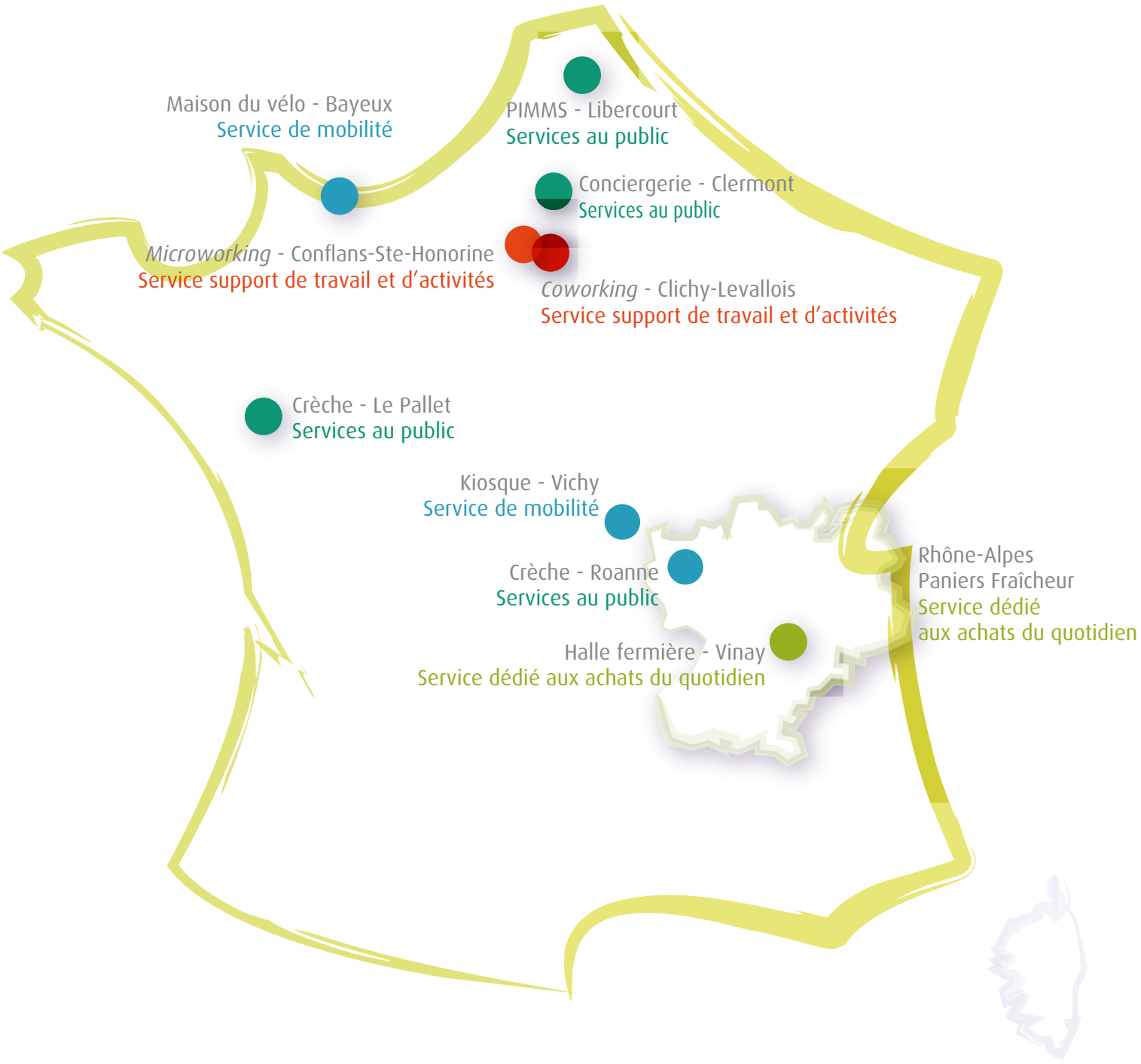
Les services supports de travail et d'activités ..... p. 67

- CHAPITRE 8 - Les espaces de travail en gare : les services « *Work & Station* » de SNCF Île-de-France ..... p. 68

Panorama des gares d'implantation des services présentés

Commune d'implantation de la gare (département)	Nombre d'habitants en 2013	Nombre de voyages en 2014	Desserte ferroviaire	Service implanté	Porteur de projet
Vichy (03)	25 325	1,2 million	Intercités TER Auvergne TER Rhône-Alpes TER Bourgogne	Kiosque	Communauté d'agglomération Vichy Val d'Allier
Bayeux (76)	13 888	545 808	Intercités TER Basse-Normandie TER Bretagne	Maison du vélo	Association « Vert Bocage - Bessin Insertion »
Vinay (38)	4 062	115 000	TER Rhône-Alpes	Halle fermière	Commune de Vinay
Libercourt (62)	8 534	780 000	TER Nord – Pas-de-Calais	PIMMS	Association PIMMS Artois-Gohelle
Roanne (69)	35 507	950 000	Intercités TER Rhône-Alpes	Crèche	Opérateur privé Babilou
Le Pallet (44)	3 189	145 000	TER Pays de la Loire	Crèche	Communauté de communes de Vallet
Clermont (60)	10 714	955 000	Intercités TER Picardie	Conciergerie	Association Réseau Coup de Main
Levallois-Perret (92)	65 264	8,6 millions	Transilien	Espace de *coworking*	Opérateur privé Intencity
Conflans-Sainte-Honorine (78)	35 213	3,8 millions	Transilien	Espace de *microworking*	SNCF Île-de-France

Carte des services présentés



Conception Cerema Centre-Est

Kiosque de Vichy © Service communication – Communauté d'agglomération Vichy Val d'Allier

Les services de mobilité

Ces services renvoient à la fonction première de la gare et peuvent porter autant sur le déplacement en train proprement dit (achat de titres de transport, affichage des horaires, espaces d'attente...) que sur l'intermodalité (information sur les autres modes de transport, jalonnement piéton, places de stationnement de rabattement, maison de la mobilité – Chapitre 1 –, location de vélos – Chapitre 2 –, offre de véhicules en autopartage, bornes de recharge pour les véhicules électriques...).

CHAPITRE 1 - Au service de l'intermodalité : le Kiosque en gare de Vichy

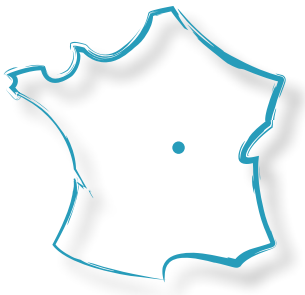
CHAPITRE 2 - Un service à la mobilité près de la gare TER : la Maison du vélo à Bayeux

CHAPITRE 1

Au service de l'intermodalité : le Kiosque en gare de Vichy

Gilles Bentayou, Cerema Centre-Est

avec le concours de Sandro Carletti, directeur transports et déplacements, Christel Debout-Tomczak, chargée de communication, Communauté d'agglomération Vichy Communauté ; et Sébastien Reilles, chargé d'études déplacements, Agence d'urbanisme Clermont-Métropole.



Au cours des vingt dernières années, de nombreuses gares ont été amenées à accueillir de nouveaux modes, services et réseaux de transport. Cette évolution, qui voit la gare devenir progressivement pôle d'échanges multimodal, est porteuse de nouvelles fonctionnalités. Pour être réussie, elle implique d'implanter de véritables services à la mobilité, permettant aux usagers de trouver l'ensemble des ressources utiles à leurs déplacements.

L'aménagement et le fonctionnement du « Kiosque » en gare de Vichy illustrent les principes qui ont guidé la Communauté d'agglomération de Vichy pour faire de l'intermodalité une réalité, et offrir aux voyageurs un lieu privilégié d'accès aux différents dispositifs de mobilité qu'offre l'agglomération.

HORAIRES D'OUVERTURE

Du lundi au vendredi
8 h 30-12 h 30 / 13 h 30-18 h 30
Samedi
9h-12 h / 13 h 30 à 18 h 30

Le Kiosque, aménagé à l'extrémité sud du bâtiment-voyageurs. L'accès au local peut se faire soit depuis le parvis, soit depuis le bâtiment-voyageurs (hall de la gare) © Service communication – Communauté d'agglomération Vichy Communauté

Un lieu dédié à l'intermodalité

Le Kiosque est un espace d'environ 80 m² localisé à l'extrémité sud du bâtiment-voyageurs de la gare SNCF. Cet espace a été aménagé en 2014, cinq ans après l'inauguration du pôle d'échanges intermodal. Depuis lors, c'est en son sein que sont regroupées toutes les informations et ressources indispensables pour pouvoir se déplacer en bus, en autocar, à vélo (classique ou électrique), en taxi ou grâce au système de transport à la demande. Ce lieu comprend plus précisément :

- un espace d'accueil avec trois guichets permettant de s'informer et d'acquérir des titres de transport sur différents réseaux (réseau urbain MobiVie, réseau interurbain Trans'Allier et réseau TER) ;
- un panneau dynamique d'affichage des horaires des trains, des bus et autocars ;
- une borne de consultation de la plateforme d'information multimodale Auvergne-Mobilité (auvergne-mobilite.fr) ;
- divers présentoirs mettant à disposition des documents relatifs au territoire, aux différentes lignes ainsi que des informations sur les services de taxis ;
- un espace de promotion des offres de modes alternatifs (notamment des services de transport à la demande « MobiVie sur mesure » et « MobiVal ») ;
- le service Vivélo (location de vélos classiques ou à assistance électrique) – voir encadré page suivante – ;
- un placard-consigne pour accessoires vélo (sièges enfants, casques, gilets, capes de pluie…) ;
- un espace dédié à la maintenance des vélos ;
- des locaux à disposition des différents personnels (taxis, personnel du réseau Mobivie…), spécifiques ou mutualisés (cuisine, coin repas, toilettes).

Faire de la gare de Vichy un lieu pivot des différents dispositifs de mobilité

Bâtiment emblématique construit en 1862 par la Compagnie du Paris-Lyon-Méditerranée, reflet de l'attractivité touristique et thermale de la ville, la gare de Vichy accueille aujourd'hui plus d'un million de voyageurs annuels (1,2 million de voyages en 2014). Située à quelques minutes de marche des équipements majeurs du centre-ville, elle est desservie par des trains Intercités qui relient Vichy à Paris en environ trois heures (7 allers-retours quotidiens), et par une importante offre TER qui permet de gagner Clermont-Ferrand en 35 à 40 minutes (30 ARQ), Moulins en 25 à 35 minutes (18 ARQ) ou Lyon en 1h55 (7 ARQ). Vichy et Thiers sont reliées par des cars TER (45 à 55 minutes de trajet). La gare de Vichy est également desservie par 6 des 9 lignes de bus du réseau urbain MobiVie et par 7 lignes interurbaines d'autocar (4 du réseau Trans'Allier, 3 du réseau Transdôme).

La réalisation du Kiosque a donc permis de valoriser l'ensemble des réseaux routiers, urbains, départementaux et régionaux qui desservent la gare. Aux réseaux classiques de transport collectif s'ajoutent les transports occasionnels à la demande, les taxis et le service de location de vélos Vivélo.

© Cerema Nord-Picardie

Vivélo : le service de location de vélos de l'agglomération de Vichy

Inauguré en même temps que le Kiosque, en février 2014, Vivélo est un service de location proposant diverses formules d'accès à des vélos classiques ou à assistance électrique. La location peut s'étendre de la demi-journée à une année complète. Vivélo met aussi gratuitement à disposition divers accessoires (gilets, antivols, sièges ou remorques pour enfants, casques), et propose des tarifs réduits pour les abonnés des différents réseaux de transport public (MobiVie, Trans'Allier ou TER). Le service Vivélo est accessible au sein du Kiosque. L'animation du Kiosque et de Vivélo est confiée à l'exploitant Keolis via la délégation de service public du réseau MobiVie (2010-2018).

© Communauté d'agglomération Vichy Communauté

Une première étape : la création du pôle d'échanges intermodal (2003-2009)

La création du Kiosque a permis de parachever un processus engagé depuis le début des années 2000, ayant conduit à la transformation de la gare en pôle d'échanges intermodal en 2009. Ce projet de pôle d'échanges, dont les premières réflexions ont vu le jour en 2003, a impliqué diverses opérations :

- la remise en valeur du bâtiment-voyageurs, pour lui redonner son allure Second Empire originelle ;
- la requalification du parvis ;
- le réaménagement de la gare routière, jusqu'alors peu fonctionnelle ;
- l'aménagement d'un espace dédié aux taxis ;
- la création de stationnements pour les vélos ;
- la création de parcs de stationnement pour voitures de courte et longue durée.

Il s'agissait aussi de faire de la gare le point de convergence du réseau de transport urbain (celui-ci a été restructuré en 2010 sous l'appellation MobiVie).

Inauguré en juin 2009, ce projet, d'un coût total de 13 millions d'euros, a reposé sur l'implication de quatre maîtres d'ouvrage : la SNCF (rénovation du bâtiment-voyageurs), RFF (réaménagement du passage souterrain), la ville de Vichy (réaménagement de la place de la gare) et la communauté d'agglomération (aménagement de la gare routière, du parvis et des parkings). Il a également bénéficié de participations de l'Union européenne (fonds Feder), de l'État, de la Région Auvergne et du département de l'Allier.

Le parvis de la gare de Vichy © Service communication – Communauté d'agglomération Vichy Communauté

Remédier à une intermodalité et une gouvernance défaillantes

La réalisation de ce pôle d'échanges a permis de donner une image moderne et valorisante à la gare, désormais conçue comme une entrée d'agglomération stratégique. Elle a également contribué à un processus de recomposition urbaine de plus grande ampleur : l'intégration urbaine du quartier situé en arrière de la gare et le développement d'un pôle d'activités tertiaires sur un terrain situé à proximité.

Toutefois, malgré le soin apporté à la conception du pôle d'échanges, les premières années de son fonctionnement ont révélé plusieurs défauts. Parmi ceux-ci, l'intermodalité est paradoxalement apparue comme un maillon faible. Les dispositions envisagées en la matière lors de la phase d'élaboration du projet avaient été reléguées à l'arrière-plan suite à des difficultés de génie civil ayant entraîné d'importants surcoûts et la nécessité de faire des économies et de réévaluer les priorités. Ainsi, le guichet unique de vente et d'information imaginé au départ comme élément structurant du concept intermodal n'avait toujours pas vu le jour trois ans après l'inauguration. Le nouveau pôle d'échanges apparaissait alors aux yeux de certains comme une juxtaposition de concepts monomodaux sans véritable coordination d'ensemble. On déplorait ainsi :

- un accueil de la gare routière peu lisible, excentré et isolé du reste du site ;
- une absence totale de représentation du réseau urbain MobiVie et des services de transport à la demande ;
- une vacance des espaces commerciaux, laissés à l'état de chantier, qui contribuait à dégrader la cohérence, l'harmonie et la sûreté du site ;
- des lacunes dans l'accessibilité du pôle d'échanges aux voyageurs en situation de handicap.

Corriger ces problèmes posait en outre de réelles difficultés de gouvernance : si la période d'élaboration du projet de pôle d'échanges avait reposé sur un solide partenariat entre les différents maîtres d'ouvrage, la pérennisation de ce partenariat dans la vie quotidienne du pôle n'avait pas été prévue. Pour remédier à cela, l'agglomération de Vichy Val d'Allier[4] a décidé de mettre en place en 2011 un comité de pôle regroupant à ses côtés la ville de Vichy, l'exploitant MobiVie, le conseil départemental de l'Allier et son exploitant, la Région Auvergne, la SNCF, RFF, le GIE de la gare routière ainsi que les taxis. Toujours actif aujourd'hui, ce comité se réunit par auto-saisine de ses membres (une à deux fois par an en moyenne).

C'est sur la base des réflexions de ce comité de pôle, et de la dynamique partenariale avec laquelle il a permis de renouer, que la décision de création du Kiosque a été prise en juillet 2013. La conception de cet espace mutualisé avait pour objectif de « *faciliter la vie des usagers en leur permettant d'identifier facilement les solutions de mobilité qui s'offrent à eux dans l'agglomération* »[5]. Ce qui supposait :

- de concourir au regroupement physique des modes et de l'information multimodale ;
- de revenir à l'ambition initiale du projet de pôle d'échanges en corrigeant les dysfonctionnements constatés ;
- de proposer de nouveaux services, notamment le nouveau service de location de vélos Vivélo ;
- d'animer l'espace en renforçant la dimension « entrée de ville et d'agglomération ».

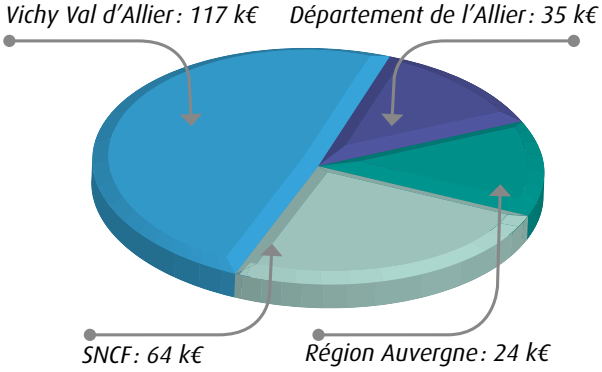
4. « Vichy Val d'Allier » est l'ancienne dénomination de la Communauté d'agglomération. Au 1er janvier 2017, la Communauté de communes de la Montagne Bourbonnaise et la Communauté d'agglomération Vichy Val d'Allier sont devenues, après fusion, la Communauté d'agglomération Vichy Communauté.
5. C'est en ces termes que l'objectif donné au Kiosque était explicité dans la Politique globale des déplacements approuvée fin 2012 par l'agglomération Vichy Val d'Allier (action n° 9, « Développement de l'intermodalité »).

Aménagement du Kiosque © Service communication – Communauté d'agglomération Vichy Communauté

Le Kiosque a été aménagé dans une aile du bâtiment-voyageurs, dans un espace initialement voué aux loueurs automobiles mais resté inoccupé depuis l'aménagement du pôle d'échanges.

L'aménagement, d'un montant total de 240 000 € HT, a été financé à près de 50 % par Vichy Val d'Allier, environ 25 % pour la SNCF, la Région Auvergne et le département de l'Allier se répartissant les 25 % restants.

Répartition du financement du Kiosque



Conception Cerema Centre-Est

Vichy Val d'Allier a assuré la maîtrise d'ouvrage des travaux. L'animation du Kiosque a été confiée à l'exploitant MobiVie, via l'intégration de cette mission à la délégation de service public. Un parking vélos sécurisé de 40 places sur deux niveaux a été réalisé simultanément.

Gares & Connexions a conservé la propriété de l'espace accueillant le Kiosque. Celui-ci est loué par la Communauté d'agglomération Vichy Communauté et mis gratuitement à disposition de son délégataire. Le fonctionnement du Kiosque représente un coût annuel de 120 000 €. Le principal poste de dépenses est le personnel (trois personnes sont chargées de l'accueil et de l'animation). Ce coût de fonctionnement est couvert par les recettes de redevances de quais de la gare routière (50 000 €), par une subvention de fonctionnement de 25 000 € du conseil départemental, les 45 000 € restant étant pris en charge par la communauté d'agglomération.

Une coopération pour le développement de l'intermodalité en Auvergne

En 2009, les 13 autorités organisatrices de la Région Auvergne ont signé un protocole d'accord pour le développement de l'intermodalité. Ouverte en 2012, la plateforme d'information multimodale Auvergne-Mobilité (auvergne-mobilite.fr) constitue l'une des réalisations emblématiques de cette coopération.

Le principe des comités de pôles, inspiré par l'expérience des pôles d'échanges d'Île-de-France, est également un outil promu par ce protocole d'accord pour favoriser la coopération entre institutions concernées par un même pôle d'échanges. En 2011, l'agglomération Vichy Val d'Allier a souhaité faire du pôle d'échanges de Vichy un site pilote pour expérimenter un tel dispositif.

Quels enseignements ?

L'expérience du Kiosque MobiVie montre qu'un pôle d'échange fonctionnel ne repose pas uniquement sur la juxtaposition de réseaux et de services de mobilité. L'aménagement d'un lieu dédié, qui permette aux voyageurs de trouver une information cohérente ainsi que l'ensemble des ressources à leur disposition, est un élément essentiel pour faciliter le déplacement et l'intermodalité. La création du Kiosque a permis de corriger l'erreur initiale, qui avait conduit à ce que le projet de pôle d'échanges finisse paradoxalement par négliger la réalisation de cet équipement de première importance.

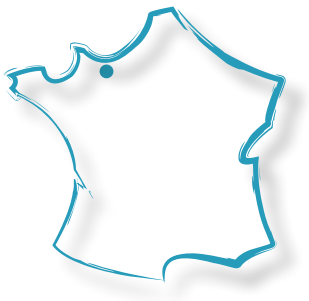
Un an et demi après l'inauguration, sa fréquentation est régulière, y compris l'été du fait de l'attractivité touristique de Vichy, et notamment en raison de l'intérêt que suscite l'offre de vélos Vivélo. Pour la Communauté d'agglomération de Vichy, si le Kiosque est visible, localisé entre la gare routière et la gare SNCF, il est toutefois légèrement excentré par rapport aux accès principaux et au parvis de la gare. La signalétique du pôle d'échanges a été réorganisée au printemps 2016 afin de mieux valoriser cet équipement. Pour un service visant à favoriser et simplifier l'intermodalité, être au cœur des flux ou, à défaut, être visible et clairement identifiable depuis les principaux flux, est un facteur essentiel de succès.

CHAPITRE 2

Un service à la mobilité près de la gare TER : la Maison du vélo à Bayeux

Cyprien Richer, Cerema Nord-Picardie

avec le concours de Nickie Berneaud et Delphine Chaveneau, chargées d'études, Région Normandie.



Le vélo apparaît comme un mode complémentaire du train pour assurer la desserte des territoires. Ce mode dispose d'un large potentiel pour le rabattement à la gare et pour l'irrigation en profondeur du tissu urbain. L'intermodalité vélo-train est un levier très intéressant pour passer à une logique « porte-à-porte » efficace et peu coûteuse : en termes d'investissement ou de surface occupée, le stationnement vélo « coûte » 10 à 20 fois moins en investissement et 15 fois moins en surface occupée qu'un stationnement automobile. Le vélo peut, en outre, participer d'une offre touristique. Cette vision a conduit la Région Basse-Normandie, au titre de sa politique en faveur du vélo, à soutenir la mise en place de Maisons du vélo en gare. Le vélo est aussi une solution de mobilité accessible au plus grand nombre, promue notamment par l'association d'insertion « Vert Bocage - Bessin Insertion ». À Bayeux, la rencontre de ces enjeux et de ces acteurs a conduit à créer une Maison du vélo à proximité de la gare TER.

Vues extérieure et intérieure de la Maison du vélo de Bayeux © Maison du vélo de Bayeux

Des services vélo à deux pas de la gare

Portée par l'association « Vert Bocage - Bessin Insertion », la Maison du vélo est située à proximité immédiate de la gare ferroviaire régionale de Bayeux. Depuis son ouverture en octobre 2013, elle propose quatre services aux cyclistes adhérents :

- le gardiennage, pour stationner son vélo en toute sécurité dans un local fermé (service payant de 30 à 40 places fermées et en intérieur) ;
- la location de différents types de vélos (classique, électrique, enfant, tandem), pour une période allant d'un jour à un semestre ainsi que des équipements (remorques pour transporter des marchandises) et accessoires (antivols, casques, sacoches, sièges enfant) ;
- l'entretien, pour les petites réparations sur les vélos (gonflage des pneus, réglages sur le vélo, recharge des batteries pour les vélos à assistance électrique, nettoyage des vélos) ;
- et une consigne à bagages sécurisée.

La Maison du vélo est ouverte du lundi au samedi de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h. L'espace gardiennage est accessible 24 h/24 avec le badge « Onygo » (carte sans contact du réseau TER bas-normand), disponible gratuitement à l'accueil de la Maison du vélo. Ce service encourage la complémentarité train/vélo et assure une offre complémentaire avec les abords de la gare de Bayeux qui ne dispose pas de stationnement vélo fermé.

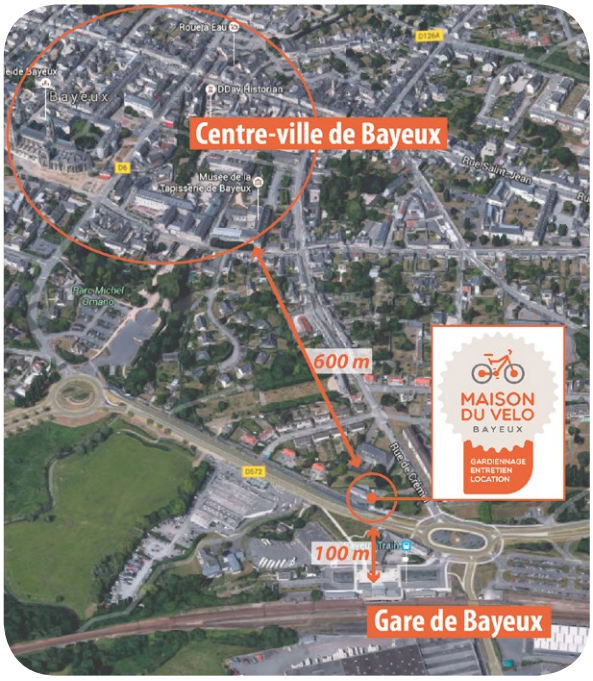
Un contexte ferroviaire, urbain et touristique favorable

Bayeux est la septième ville de l'ex-Région Basse-Normandie avec un peu moins de 15 000 habitants et la cinquième gare en termes de fréquentation avec 1 445 voyageurs/jour. La desserte ferroviaire est performante avec un TER toutes les 20 minutes environ en heures de pointe et un temps de trajet de 16 à 22 minutes pour rejoindre Caen. Située sur l'axe ferroviaire Paris-Caen-Cherboug, la ville de Bayeux est positionnée sur un axe majeur du réseau ferroviaire de la nouvelle Région Normandie.

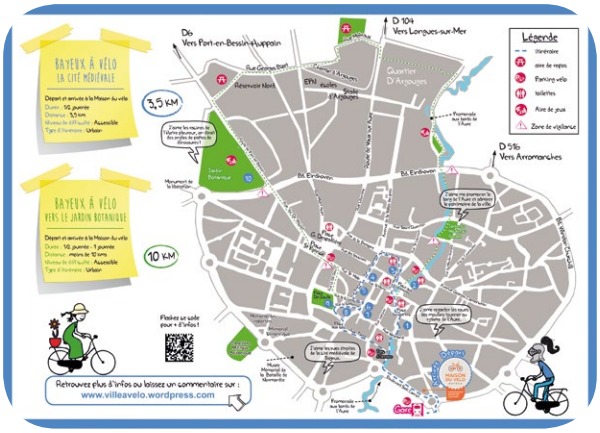
Gares et réseau TER en Normandie © Région Normandie

La gare est située en bordure sud de la ville dans un espace peu dense caractérisé par la présence d'entrepôts, d'usines et d'un garage automobile, mais à seulement dix minutes à pied du centre et des principales attractivités touristiques. Les espaces autour de la gare ne sont pas actuellement identifiés comme des espaces de développement urbain par le plan local d'urbanisme.

Avec une superficie de 7,10 km² et 15 000 habitants à moins de 15 minutes à vélo de la gare, le contexte territorial de la commune est favorable, y compris en matière touristique. À Bayeux, le musée de la tapisserie et le musée d'art et d'histoire Baron Gérard ont accueilli 300 000 visiteurs en 2014. La Véloroute reliant le mont Saint-Michel aux plages du débarquement (Calvados) traverse également la ville. Cette Maison du vélo a donc été créée dans un contexte ferroviaire, urbain et touristique favorable.



Localisation de la Maison du vélo à Bayeux
© GoogleEarth annoté par le Cerema



itinéraires à vélo à partir de la Maison du vélo de Bayeux proposés par un groupe de douze stagiaires demandeurs d'emploi dans le cadre d'une formation d'insertion sociale et professionnelle © Maison du vélo de Bayeux – groupe Elan's 2015
https://villeavelo.wordpress.com/

L'implantation de la Maison du vélo à proximité de la gare est liée aux opportunités de locaux disponibles et à la volonté forte de la Région. La prise en compte de la gare comme territoire de projet a motivé l'implantation de ce service dans son quartier. La proximité de la gare (100 mètres à vol d'oiseau) est une alternative à l'implantation de la maison dans le bâtiment-voyageurs plus complexe et coûteuse.

Les abords de la gare ont été réaménagés dans le cadre d'un projet de pôle d'échanges inauguré en 2012. Les travaux d'un montant global de 3,4 millions d'euros (dont 2 millions d'euros par la ville) ont permis de transformer les abords de la gare et d'améliorer l'intermodalité :

- parking gratuit longue durée de 175 places et courte durée payant de 76 places ;
- pôle bus avec 3 postes à quai ;
- 9 emplacements réservés « taxis », 6 emplacements « dépose-minute » et 2 places pour les personnes à mobilité réduite ;
- et un parking de 18 places pour les autocars Bus Verts et les cars privés touristiques.

Notons la volonté de développer l'accès à vélo avec la pose d'un abri vélo, la création d'une desserte cyclable du parvis de la gare et l'aménagement d'un réseau cyclable reliant cinq communes dans un rayon de 5 km autour de la gare de Bayeux (dans le cadre du Plan Vélo départemental). La Maison du vélo est identifiée dans les itinéraires cyclables touristiques.

Portée par une association intervenant dans le domaine de l'insertion professionnelle, la Maison du vélo visait dans un premier temps les publics en difficulté pour qui le vélo pouvait être une aide dans le retour vers l'emploi. Le public-cible a été élargi sur intervention de la Région, avec de bons résultats pour la location de vélos aux touristes.

Un projet à la rencontre des enjeux transport et insertion professionnelle

L'État, la Région Basse-Normandie, la ville de Bayeux, le conseil départemental du Calvados ou encore des fondations et autres mécènes (PSA, EDF, Vinci) qui soutiennent des politiques dans le domaine des transports publics, du tourisme, du social, de l'environnement, du retour à l'emploi et de l'insertion professionnelle sont partenaires du projet « Maison du vélo » porté par l'association « Vert Bocage - Bessin Insertion ».

Bessin Insertion
Association Vert Bocage

L'association « Vert Bocage - Bessin Insertion » porteuse du projet de Maison du vélo de Bayeux © Maison du vélo de Bayeux

L'implication forte de la Région s'explique par la politique régionale en faveur du vélo votée en 2006. Actualisée en 2011, cette démarche en faveur du vélo s'est concentrée sur le volet « mobilité urbaine », « véloroutes voies vertes » avant d'ajouter en 2012 un nouveau volet « Intermodalité Train+Vélo ». Cette politique s'est notamment concrétisée par la création de deux Maisons du vélo :

- une à Caen, portée par une association spécialisée en vélo ;
- une autre à Bayeux, portée par une association d'insertion.

Implantée à proximité des gares SNCF et routière, l'association « Vert Bocage - Bessin Insertion » travaille à offrir des solutions de mobilité depuis 30 ans.

L'association qui mettait des véhicules à disposition de ses bénéficiaires (publics en insertion professionnelle, notamment des jeunes et des personnes avec déficiences cognitives légères), a souhaité élargir son offre de mobilité aux vélos. La Maison du vélo, créée dans ce contexte, vient ainsi s'ajouter au Pôle mobilité de Bessin Insertion qui propose plusieurs services : conseil en mobilité, « Point Info Mobilité » pour tout public, guide de la mobilité, réapprentissage du vélo pour public sénior, éducation à l'autonomie pour adultes handicapés sur tricycles adaptés, en lien avec le foyer local d'accueil de personnes handicapées. Les collectivités participent au titre des aides à l'emploi ou des politiques vélo.

Même si ce service vélo est situé en dehors du bâtiment de la gare, la direction TER Basse-Normandie de la SNCF a été concertée et sollicitée pour de l'affichage en gare pour la Maison du vélo.

Un projet initié avec l'appui de subventions

Les Maisons du vélo en Normandie ont fait l'objet d'un portage partagé entre le pilote du projet et les cofinanceurs. Des conventions bilatérales ont été signées par le porteur de projet et chaque cofinanceur tandis qu'une convention globale a réuni tous les partenaires afin de montrer leur solidarité et leur engagement pour la réussite de ce projet.

La localisation de la Maison du vélo de Bayeux a été facilitée par la présence d'un bâtiment à proximité de la gare dont l'association Bessin Insertion était propriétaire. La Région a accompagné la Maison du vélo de Bayeux en investissement et en fonctionnement. L'investissement a permis de couvrir une partie des travaux d'aménagement et l'acquisition du matériel.

Pour s'équiper et communiquer, l'association présente un budget de 45 000 € auquel la Région a participé à hauteur de 30 %. L'association s'est appuyée sur des contrats aidés et à temps partiel ainsi que sur le bénévolat.

Pour une année pleine de fonctionnement, le budget s'élève à 120 000 €. La Région s'est engagée sur trois années et de manière dégressive, versant la première année 10 000 € puis 5 000 € annuels. Les collectivités locales ne pouvant pas subventionner le service dans la durée, la Maison du vélo doit progressivement trouver une autonomie financière avec des activités rémunératrices. L'objectif est d'inscrire les Maisons du vélo dans l'économie locale, de les mettre en réseau et de conquérir les usagers du train.

Repères financiers sur la Maison du vélo de Bayeux

Investissement : 45 k€	Fonctionnement : 120 k€
• Région : 30 % • Ville de Bayeux : 20 % • MSA : 7 % • CG : 10 % • Fondations : 30 % • Autofinancement : 3 %	• Autofinancement : 18 % • Subventions de fonctionnement (ADEME, CG, Région) : 23 % • Aide à l'emploi : 42,8 % • Autres : 16,1 %

Un bilan positif malgré un lien avec la gare peu valorisé

Le bilan de la Maison du vélo de Bayeux est positif selon la Région Normandie. Le point fort résulte de la très bonne concertation avec les professionnels en amont du projet et de la démarche partenariale. Le profil et l'implication de l'association porteuse sont des facteurs importants dans la réussite du projet. Dans le cas de Bayeux, l'association Bessin Insertion n'avait pas une forte expérience sur les services vélo mais le créneau participatif et solidaire est apparu porteur. Les autres éléments de réussite sont les liens étroits avec le service tourisme, la concertation avec le secteur privé dans une dynamique locale, la localisation et la qualité des aménagements.

L'effet gare à Bayeux n'est pas clairement mesurable même si on constate que la plupart des abonnés au service de consigne de la Maison du vélo sont des abonnés TER. La proximité de la gare apparaît comme un facteur positif à davantage valoriser, à travers notamment un partenariat renforcé avec la SNCF.

Le succès de la Maison du vélo ne tient pas qu'à la clientèle des usagers du train. C'est, au contraire, l'hétérogénéité des publics visés par les services et la réelle mixité sociale qui constitue la principale valeur ajoutée de cette activité. De bons résultats sont observés concernant la clientèle touristique. L'un des enjeux de développement identifiés est d'étoffer les services et produits touristiques (projet d'organisation de sorties vélo notamment vers les plages du Débarquement).

La Maison du vélo de Bayeux développe aujourd'hui une offre au service d'acteurs privés et publics diversifiés. L'autonomie des porteurs de projet oblige à innover pour couvrir les charges de fonctionnement. La recherche de mécènes ou le développement de prestations tarifées se posent pour pérenniser l'activité. Le développement de services comme la vélo-école, l'accompagnement à la remise en selle ou encore la livraison à bicyclette sont des opportunités que les Maisons du vélo doivent saisir.

Des instances de suivi et d'échanges ont été mises en place à l'initiative des porteurs de projet et réunissent les cofinanceurs. Les bilans et programmes de développement sont présentés et consolident le partenariat. À défaut d'un instrument de pilotage partenarial, le service et la mobilisation des acteurs s'essoufflent.

Panier fraîcheur à Villefranche-sur-Saône © Cerema Territoires et ville

Les services dédiés aux achats du quotidien

Ces services reposent sur la fourniture de biens. Il peut s'agir de commerces (buffet de la gare, presse, boulangerie, alimentation, paniers fraîcheur – Chapitre 3 –, magasin de producteurs – Chapitre 4 –, marché...) ou d'espaces de retrait de produits et de colis comme par exemple la plateforme DropBird, un service de « click & collect » permettant de mettre en relation commerces de proximité et clients venant récupérer leurs achats en gare.

CHAPITRE 3 - Les paniers fraîcheur en gare : l'expérience rhônalpine

CHAPITRE 4 - Un marché alimentaire dans un ancien bâtiment ferroviaire : la Halle fermière à Vinay

CHAPITRE 3

Les paniers fraîcheur en gare : l'expérience rhônalpine

Gilles Bentayou, Cerema Centre-Est

avec le concours de Justine Giafferi, consultante « Revitalisation & service de proximité en gare », Kisio auprès de SNCF Mobilités.

L'achat de fruits et légumes sous forme de paniers composés a connu un réel essor ces dix dernières années. Les gares se sont mises au diapason de ce nouveau mode de distribution alimentaire, le service « Panier fraîcheur » s'étant répandu en de nombreuses gares du territoire. Ce chapitre fait le point sur l'expérience menée à partir de 2011 sous l'égide de la direction TER Rhône-Alpes de la SNCF (aujourd'hui SNCF Mobilités – direction TER Rhône-Alpes), sur le périmètre de l'ancienne Région du même nom. Aujourd'hui, quinze gares de Rhône-Alpes accueillent une fois par semaine un stand permettant de récupérer un panier de produits frais, cultivés localement.

Panier fraîcheur à Villefranche-sur-Saône © Cerema Territoires et ville

Un panier de fruits et légumes à la descente du train

Le concept des paniers fraîcheur est simple : une fois par semaine, sur les périodes de pointe de retour du soir, le producteur partenaire assure la distribution de paniers de produits paysans issus de son exploitation, à la descente du train. Les utilisateurs disposent de plusieurs modalités pour bénéficier de ce service : abonnement, pré-commande sur Internet, achat directement sur place. Les distributions ont lieu en général le mardi soir ou le jeudi soir selon les gares, car ce sont les jours où les retours sont les plus concentrés. Les fréquentations sont aussi plus faibles les mercredis et vendredis en raison des évolutions des rythmes de travail liées aux jours de RTT, au travail à temps partiel, etc.

Les quinze gares rhônalpines concernées sont très différentes par leur fréquentation : ce service est présent à Grenoble (7,5 millions de voyages annuels), Lyon-Perrache (près de 6 millions), Saint-Étienne - Châteaucreux, Chambéry (entre 3 et 3,5 millions), ou encore à Charbonnières-les-Bains (200 000) dans l'agglomération lyonnaise.

Élément de communication sur les paniers fraîcheur
© SNCF Mobilités

SNCF, producteurs et chambres d'agriculture : les conditions du partenariat

Ces dispositifs de paniers fraîcheur en gare ont été initiés et portés par la direction SNCF TER de Rhône-Alpes, avec pour objectifs de :

- faciliter le quotidien des utilisateurs du train en leur permettant de disposer de services sur leur chemin du retour. Le but est ici de limiter les déplacements et d'optimiser l'organisation familiale en utilisant le temps du passage en gare ;
- faire des gares des lieux de vie et participer à l'animation de leur quartier ;
- développer l'ancrage du TER Rhône-Alpes dans les territoires, en soutenant et en promouvant une consommation locale respectueuse de l'environnement.

Pour la fourniture de ces paniers, le choix de la direction TER Rhône-Alpes a été de privilégier :

- une logique de proximité et de circuits courts, puisque les paniers de fruits et légumes sont issus de productions locales (dans un rayon de 50 à 60 km maximum) ;
- une agriculture respectueuse de l'environnement ;
- la régularité du service, avec des livraisons hebdomadaires, à l'heure de pointe du soir afin de privilégier une clientèle d'usagers réguliers du TER.

D'une gare à l'autre, les fournisseurs sont variables : producteurs indépendants, GAEC, associations de producteurs, entreprises intermédiaires, AMAP, SCOP, association d'insertion et de maraîchage bio (Jardins de Cocagne). Leur point commun, fondamental dans le concept, est de recourir à un système de paniers pré-composés afin d'éviter la situation de vente au déballage qui est régie par une réglementation spécifique, très encadrée.

Dans la majorité des cas, l'installation du service a reposé sur un partenariat étroit entre la direction TER, la Chambre départementale d'agriculture et le prestataire. S'il arrive qu'un prestataire intéressé s'adresse directement à la SNCF, la direction TER a également entrepris des démarches volontaristes afin de développer les paniers fraîcheur. En partenariat

avec la chambre d'agriculture locale, elle définit les gares présentant un potentiel et diffuse ensuite des appels à candidatures (*via* la presse spécialisée, les réseaux d'agriculteurs) afin de trouver un partenaire répondant aux critères du service. Après instruction des candidatures par la chambre d'agriculture et TER, le partenaire est retenu et la mise en œuvre s'enclenche. Les partenariats établis avec les chambres d'agriculture de l'Isère et de Savoie Mont-Blanc sont aujourd'hui pleinement opérationnels.

Le volume de voyageurs n'est pas le seul critère entrant en ligne de compte pour estimer les potentialités de telle ou telle gare. La direction TER et la chambre d'agriculture s'attachent également au profil de clientèle et sont attentives à la présence éventuelle d'un service du même type dans les environs immédiats.

Les principes des paniers fraîcheur © SNCF Mobilités

Les modalités concrètes d'installation d'un service de paniers fraîcheur

L'installation d'une distribution de paniers fraîcheur en gare repose sur cinq étapes-clés : un temps d'échanges préalable avec le producteur, l'organisation d'une visite des lieux, la rédaction des conventions permettant d'organiser l'implantation physique du stand, la communication et le lancement du service.

Première étape, le temps d'échange avec le partenaire permet de définir les modalités pratiques d'organisation de la distribution :

- jour et heure pour la permanence ;
- gammes de produits concernés (en général des fruits et légumes, mais il arrive que cette gamme soit élargie à d'autres produits dans la mesure où le partenaire respecte les critères de proximité et la réglementation en vigueur en matière de chaîne du froid) ;
- modalités de commande (abonnement sur une durée donnée, commande libre du panier quelques jours avant la permanence, par courriel ou sur Internet) ;
- mode de paiement (plusieurs formules sont possibles mais le pré-paiement reste privilégié afin d'éviter autant que possible la gestion de fonds en gare).

Ces éléments arbitrés, une visite du site est organisée, afin notamment de définir l'emplacement du stand. Cette visite s'effectue en présence du partenaire, des représentants de Gares & Connexions, de SNCF TER, et si possible de la chambre d'agriculture et de la ville concernée. La présence de la ville n'est pas absolument nécessaire d'un point de vue juridique, puisque le stand est le plus souvent installé sur un foncier SNCF ; elle est toutefois fortement souhaitable pour confirmer l'ancrage local du service.

L'installation du stand de distribution fait l'objet d'une convention d'autorisation d'occupation annuelle, conclue entre le prestataire et la SNCF. À titre indicatif, sur Rhône-Alpes, la redevance à verser est forfaitaire, d'un montant de 300 € HT. Le prestataire s'engage également à signer la « Charte Panier Fraîcheur » de la SNCF, qui rappelle les obligations qualitatives et prévoit des mesures de reporting mensuel et de communication.

La direction TER lance ensuite une campagne de communication par le biais de divers supports : flyers, affiches, information aux collectivités, campagnes semestrielles par courriel auprès des abonnés TER... Au-delà, la SNCF privilégie les contacts directs entre clients ou adhérents et producteurs.

Enfin, le lancement du service est un moment très important qui doit impliquer l'ensemble des partenaires. Des annonces préalables et des distributions de dépliants sont indispensables. Le jour J, des animations spécifiques, une présentation de la gamme de produits, des dégustations, sont bienvenues. Les producteurs accompagnent souvent la phase de démarrage par des formules « découverte » sur une durée limitée, par des propositions de visite de l'exploitation, etc.

Mon panier « en gare » ? « sur le parvis » ?

L'emplacement choisi pour le stand de distribution de paniers doit permettre une installation la plus légère possible : le stockage des paniers est transitoire et l'activité de distribution ne nécessite pas de raccordements particuliers. Pour la SNCF, l'intérêt de la distribution des paniers fraîcheur est d'être visible des usagers sans nuire à leur cheminement, d'être « *dans les flux, sans les gêner* ».

Toutefois, l'installation au sein du bâtiment-voyageurs est souvent difficile. La place disponible peut être restreinte, et des espaces de circulation doivent souvent être préservés. En outre, les problématiques de sécurité incendie nécessitent de mener des vérifications spécifiques et empêchent de recourir à certains matériaux. L'instruction d'un dossier d'agrément de l'Inspection générale de sécurité incendie (IGSI) de la SNCF prend en général un mois.

Pour ces raisons, le choix d'un emplacement sur le parvis de la gare est souvent préféré. Moyennant de prévoir la couverture des stands (et des principaux cheminements permettant d'y accéder), cette solution présente l'avantage d'une forte visibilité et d'une bonne accessibilité. Les prestataires apprécient aussi souvent d'assurer la distribution à proximité immédiate de leur camion pour pouvoir y stocker les produits.

Quel retour d'expérience ?

Initié en 2011, ce service a connu son véritable essor à partir de 2012. Actuellement, ce sont en moyenne une trentaine de paniers qui sont distribués chaque semaine par site. Quelques expériences ont toutefois dû être arrêtées faute d'un nombre suffisant d'adhérents. Mais dans l'ensemble, le système des paniers fraîcheur a trouvé sa clientèle et fait des émules : deux nouvelles gares accueillent ces services depuis juin 2016 (Roanne et Villefranche-sur-Saône) et de nouvelles implantations sont à l'étude.

Aujourd'hui, 45 % des clients quotidiens du TER Rhône-Alpes se voient proposer ce service des paniers fraîcheur. Pour autant, les retours des producteurs montrent que le service est autant utilisé par les clients du TER que par les riverains du quartier non-utilisateurs du train. S'il concourt à faciliter la vie du voyageur quotidien et à animer la gare, le service des paniers fraîcheur procède d'un ancrage local réel (une centaine de producteurs sont aujourd'hui acteurs de ce service) et bénéficie d'une dimension sociétale forte reconnue par les partenaires institutionnels.

CHAPITRE 4

Un magasin de producteurs dans un ancien bâtiment ferroviaire : la Halle fermière de Vinay

Marion Cauhopé, Cerema Territoires et ville

avec le concours de Laurence Pellissier, chargée de missions Service aux voyageurs et gares, Région Rhône-Alpes ; Bruno Durand, gérant de la Halle fermière ; et Laura Bonnefoy, maire de Vinay.

La désuétude des bâtiments de la gare de Vinay a conduit la municipalité à se mobiliser, avec l'appui de la Région, pour donner un nouveau souffle à la gare. Elle a ainsi mené un projet ambitieux de requalification des bâtiments ferroviaires et de leurs abords, dont la reconversion de l'ancienne halle ferroviaire en magasin de producteurs. Dans cet espace rural, l'installation d'un magasin de producteurs s'est ainsi trouvée à la croisée des politiques publiques locales et régionales de valorisation du transport ferroviaire, de soutien à l'agriculture et de développement économique des territoires.

HORAIRES D'OUVERTURE

Jeudi et vendredi
8 h 30-12 h 30 / 14 h 30-18 h 30
Samedi
8 h 30 à 13 h

Intérieur de la Halle fermière © Halle fermière

La halle fermière, c'est quoi ?

À Vinay, commune de 4 000 habitants située entre Grenoble et Valence, une halle fermière propose depuis 2013, à proximité immédiate de la gare, une large gamme de produits issus de l'agriculture locale. Ce magasin de producteurs est situé dans l'ancienne halle marchandise, achetée et rénovée à cette fin par la municipalité. Tenu par une association de producteurs, ce magasin propose divers produits en vente directe : légumes, fruits, viande de bœuf, volailles et charcuteries, fromages de vache et de chèvre ; ainsi que des produits d'épicerie et d'artisanat. L'association réunit six exploitants agricoles qui assurent tour à tour la vente, permettant aux consommateurs de venir directement à leur rencontre.

Un espace rural en voie de périurbanisation

La commune de Vinay (Isère) est située dans le Sud Grésivaudan, le long du Sillon alpin sud, à mi-chemin entre Grenoble (Isère) et Valence (Drôme). Elle appartient à un ancien espace rural, en voie de périurbanisation, sous l'influence de Grenoble et Valence.

Seconde polarité du territoire Sud Grésivaudan (après Saint-Marcellin, 8 000 habitants), cette commune de 4 000 habitants constitue un pôle rural relativement important à l'échelle du territoire.

La gare, construite au XIX^{e} siècle aux abords de la ville, sur la ligne Grenoble-Valence, est desservie par une trentaine de trains par jour ouvré, permettant de rejoindre Grenoble en une trentaine de minutes. Elle accueillait 371 montées-descentes par jour en 2015.

La Halle fermière est située à proximité immédiate de l'ancien bâtiment-voyageurs, sur le trajet entre les quais et le parking automobile.

Vue extérieure de la halle fermière © Cerema

Les abords de la gare de Vinay © Google Earth

L'aménagement de la gare et de ses abords, un projet en quatre actes

Le batiment-voyageur rénové et son parvis © Laurence Pellissier

L'aménagement de la gare de Vinay et de ses abords a reposé sur l'acquisition par la commune, à quelques années d'intervalle, des deux bâtiments ferroviaires que sont le bâtiment-voyageurs et l'ancienne halle des marchandises. Le bâtiment-voyageurs, tout d'abord, a été fermé et mis en vente par la SNCF en 2005. La municipalité a alors décidé de le racheter, sans avoir à l'époque de véritable projet. En 2008, une nouvelle équipe municipale a souhaité faire évoluer le secteur de la gare : un quartier peu urbanisé, séparé du centre de la commune par les voies ferrées, et occupé en partie par des espaces en friche, alors même que la fréquentation de la gare était en forte hausse (elle avait quadruplé entre 2003 et 2008).

En cohérence avec le SCoT du Sud Grésivaudan, la municipalité a inscrit le développement urbain du quartier de la gare comme objectif dans son PLU, et conçu un projet en quatre actes pour la gare et ses abords immédiats :

- acte 1 - 2009-2010 : création du pôle multimodal (création et jonction de cheminements piétons et cyclables, rénovation des voiries d'accès et aménagement d'un parking relais de 140 places) ;
- acte 2 - 2009-2010 : rénovation de l'ancien bâtiment-voyageurs (devenu bâtiment communal en 2005) et installation d'un commerce de petite restauration et d'une salle d'attente ouverte au public et gérée par le commerçant ;
- acte 3 - 2012-2013 : acquisition et rénovation de la halle ferroviaire, et installation d'un magasin de producteurs ;
- acte 4 - à venir : création d'un mail piéton pour relier le bourg de Vinay à la gare.

L'objectif à terme est de créer un nouveau quartier, structuré autour d'un espace central : la gare.
Lors des travaux sur la halle, les espaces publics et le bâtiment-voyageurs avaient déjà été réaménagés.

Les dates-clés de la Halle fermière

- 2010 : délibération du conseil municipal de Vinay en faveur de l'achat de la halle ferroviaire.
- 2012 : achat du bâtiment par la commune à l'opérateur ferroviaire.
- 2012-2013 : rénovation par la commune de la halle en vue de l'implantation du magasin de producteurs.
- 21 juin 2013 : inauguration de la Halle fermière.

La Halle fermière, un projet partenarial initié par la municipalité

Le projet de la Halle fermière a fait intervenir différents acteurs aux côtés de la commune de Vinay qui l'impulsait, principalement l'association de producteurs et le conseil régional.

La commune a acquis et réhabilité le bâtiment dans un double objectif : d'une part, contribuer à la requalification et à l'attractivité du quartier-gare par le développement d'un pôle de commerces autour de la gare, d'autre part, soutenir l'économie par l'implantation d'une offre complémentaire à la grande surface (le seul supermarché de la commune est situé à quelques centaines de mètres de la gare, sur le même axe routier).

Partenaires indispensables au projet, six producteurs de la région se sont constitués en association d'exploitants agricoles pour donner corps au magasin dans lequel ils vendent leurs productions. Un rayon épicerie est rapidement venu compléter l'offre.

Enfin, partenaire-clé, la Région Rhône-Alpes a soutenu le projet et contribué à son financement. Les travaux sur les bâtiments (bâtiment-voyageurs, puis rénovation en « Halle fermière » de la halle marchandises) ont ainsi été financés par la Région à hauteur de 30 %. Ce projet de rénovation de la Halle fermière s'est trouvé à la jonction de deux politiques régionales : d'une part, l'aménagement des gares et de leurs abords, et d'autre part, le développement local et le soutien à l'agriculture.

Quel montage juridique et financier ?

La mairie est propriétaire du bâtiment qu'elle loue à l'association de producteurs avec la volonté de conserver le bâtiment et de dynamiser le quartier. Il en est de même de l'ancien bâtiment-voyageurs que la mairie a loué pendant plusieurs années à un commerçant pour de la petite restauration, et qui est à nouveau exploité depuis janvier 2016.

Inscrivant la réhabilitation de ces bâtiments dans un projet d'ensemble de requalification de la gare et de ses abords, la commune a multiplié les partenariats, notamment financiers. Des subventions ont été accordées par l'État (via la dotation d'équipement des territoires ruraux pour les abords), le conseil départemental et le conseil régional.

Le conseil régional a représenté un appui majeur, puisqu'il a subventionné la requalification des abords de la gare et des bâtiments, pour un montant total de plus de 600 000 €, tout en apportant son appui technique au projet. Les travaux intérieurs (mobilier, matériel frigo…) ont été financés par l'association de producteurs pour près de 100 000 €.

Coûts

- Ensemble des travaux (requalification des abords de la gare + bâtiments) : 1 932 000 €, subventionnés à 50 % (État, Région, conseil départemental…).
- Coût d'acquisition de la halle fermière : 358 000 €.
- Montant des travaux sur la halle : 260 000 € (dont une subvention de la Région).
- Travaux intérieurs de la halle : 96 000 € financés par l'association de producteurs.

Aménagement aux abords de la gare de Vinay © ALP'etudes

Un commerce qui a trouvé son équilibre

Trois ans après son ouverture, le magasin de producteurs présentait des résultats satisfaisants, et en progression (+ 10 % entre 2014 et 2015, et + 30 % entre 2015 et 2016). Les producteurs ont constaté que la proximité immédiate du parking de la gare constituait un atout majeur pour la clientèle, et que peu d'usagers du train fréquentaient le magasin. Aucune action de communication dédiée à ce public n'a été réalisée. La qualité de la rénovation du bâtiment apparaît comme un autre élément favorisant l'attractivité du magasin.

Multi-accueil - Gare du Pallet © Flora DAVID - service communication, CC de Vallet

Les services au public

Ces services, qui ne reposent pas sur la fourniture de biens marchands, sont de nature très variée, allant des services culturels (bibliothèque, musée, exposition, spectacle...) aux services à la personne (PIMMS – Chapitre 5 –, crèche – Chapitre 6 –, conciergerie – Chapitre 7 –...), en passant par des services directement liés à des institutions publiques (services administratifs, office de tourisme...).

CHAPITRE 5 - L'accueil d'un relais de médiation sociale en gare : le PIMMS à Libercourt

CHAPITRE 6 - Les crèches s'invitent en gare : stratégie de la SNCF et exemples des gares du Pallet et de Roanne

CHAPITRE 7 - Une conciergerie en gare : l'expérience de Clermont-de-l'Oise

CHAPITRE 5

L'accueil d'un relais de médiation sociale en gare : le PIMMS à Libercourt

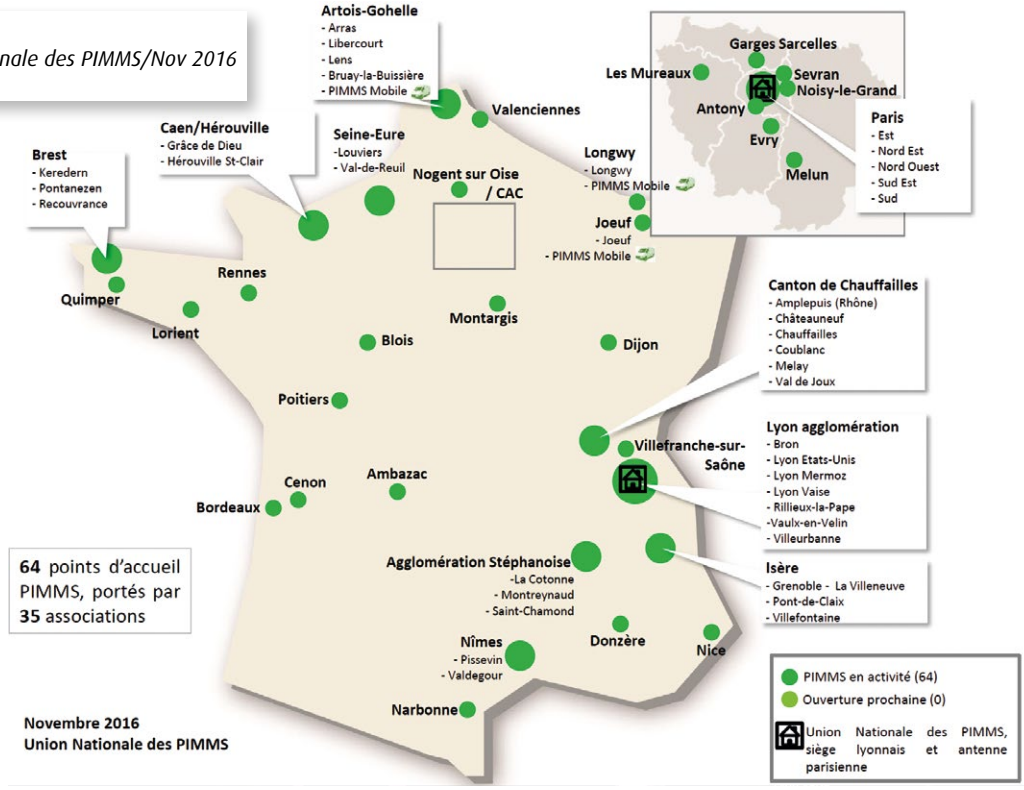
Sophie Hasiak, Cerema Nord-Picardie

avec le concours de Sandrine Verstavel, directrice du PIMMS Artois-Gohelle (Libercourt, Lens, Arras).

Favoriser l'accès aux services publics, informer, conseiller, accompagner les individus dans leurs démarches administratives et recréer du lien social pour les populations fragilisées, tels sont les objectifs que se sont fixés les Points d'information et de médiation multiservices, communément appelés PIMMS.

Plus d'une soixantaine de points d'accueil sont répartis sur le territoire métropolitain. Quelques-uns se sont implantés en gare. L'expérience du premier PIMMS implanté dans une gare, le PIMMS de Libercourt, est ici présentée.

Carte nationale des PIMMS/Nov 2016



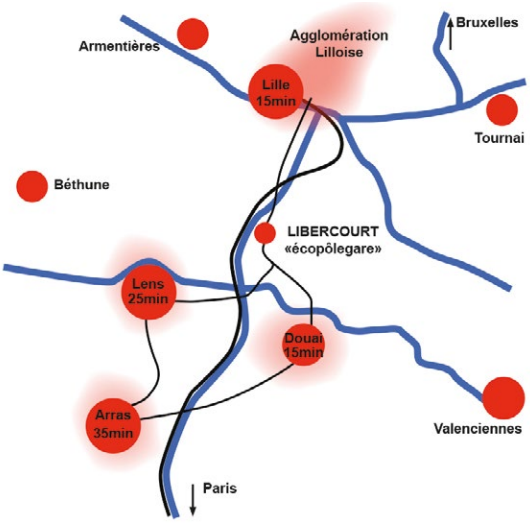
La gare de Libercourt : 3e gare périurbaine de l'aire métropolitaine lilloise

Située dans le département du Pas-de-Calais, Libercourt est une commune de 8 500 habitants appartenant au grand pôle urbain de Douai-Lens. Située au cœur de l'ex bassin minier, à mi-chemin entre les agglomérations de Lille, Lens et Douai, elle est desservie par deux services ferroviaires reliant Douai à Lille et Lille à Lens. Avec environ 80 trains et près de 2 800 montées/descentes par jour, la gare de Libercourt est la 22e gare de la Région des Hauts-de-France et la 3e gare périurbaine de l'aire métropolitaine lilloise. Le SCoT lui confère le rôle de pôle d'échange régional.

Dans le cadre d'un programme de modernisation de l'ensemble des gares et points d'arrêt entre Lille et Lens, la gare de Libercourt a fait l'objet de travaux de rénovation entre 1997 et 2001.

Depuis plusieurs années, la gare est au cœur de deux projets d'aménagement majeurs : le projet de pôle d'échange multimodal à vocation régionale et celui de l'éco-pôle gare visant à recréer un quartier urbain autour de la gare. Le quartier de la gare souffre en effet d'un manque d'identité avec une infrastructure ferroviaire qui crée une importante coupure urbaine et un tissu désorganisé de part et d'autre lié à une empreinte forte du stationnement, de la voirie et de friches.

Vue aérienne des abords de la gare de Libercourt
© communauté d'agglomération Hénin-Carvin



Libercourt est à proximité des grandes villes du Nord – Pas-de-Calais
© communauté d'agglomération Hénin-Carvin

Un service d'information et de médiation sociale

Depuis février 2007, un PIMMS a été installé dans les locaux de la gare de Libercourt. Implanté dans le bâtiment-voyageurs, dans un local voisin de l'espace de vente de la SNCF, avec une entrée dédiée, ce PIMMS assure un accueil de la population durant la semaine aux horaires suivants : le lundi de 14 h à 19 h, du mardi au vendredi de 9 h 30 à 12 h et de 14 h à 19 h.

À l'automne 2016, trois salariés de l'association PIMMS Artois Gohelle sont chargés de ces permanences.

Relais d'information et de médiation sociale, il propose plusieurs services aux habitants, qu'ils soient ou non usagers du train :

- un accompagnement dans les recherches d'emploi et toutes démarches administratives ;
- un accompagnement individualisé en cas de difficultés de paiement ou dans des situations contentieuses ;
- une initiation à l'informatique ;
- une mise à disposition d'un accès Internet, d'un télécopieur ;
- la vente de timbres et enveloppes.

De plus, le PIMMS de Libercourt assure un rôle de conseil en mobilité et d'accompagnement à l'utilisation du train : information aux voyageurs, vente de titres de transport (trains régionaux TER, réseau urbain Tadao), médiation sur les contraventions tarifaires, assistance à l'utilisation des automates, accompagnement sur Internet pour des recherches spécifiques ou achat de titres en ligne, accompagnement des personnes à mobilité réduite, information en situation perturbée.

Vue extérieure du PIMMS de Libercourt © Cerema Nord-Picardie

Panneau d'information sur le PIMMS © Cerema Nord-Picardie

Les PIMMS

Acronyme de Points d'information et de médiation multiservices, les PIMMS sont des points d'accueil ouverts à tous chargés de faciliter l'accès aux services publics à des personnes éprouvant des difficultés à les utiliser. Ils n'ont pas vocation à prendre la place de ces services publics mais à assurer un relais par une étroite coopération avec eux.

Les premières structures sont apparues en 1995. Elles se sont ensuite essentiellement développées dans les quartiers de la politique de la ville dans lesquels l'enjeu d'accès aux services publics est primordial et dans les territoires ruraux ayant connu une disparition progressive des services publics.

Les PIMMS ont également vocation à créer des emplois et des parcours de professionnalisation pour favoriser l'insertion professionnelle de ses agents médiateurs.

Le fonctionnement des PIMMS repose sur quatre principes d'action :

- un partenariat étroit avec les acteurs du territoire, en particulier avec les grands prestataires de services ;
- une proximité avec les habitants ;
- une adaptation des services aux besoins du territoire ;
- et un professionnalisme de ses agents médiateurs.

Les PIMMS sont regroupés au sein de l'Union nationale des PIMMS. Leurs principaux partenaires sont la SNCF, des prestataires de services (La Poste, Engie, Veolia...), les exploitants de réseaux de transports urbains, les communes et intercommunalités.

Fin 2015, 63 points d'accueil étaient en place et gérés par 35 associations.

Leur localisation dépend des territoires et de leurs opportunités de locaux, ainsi dix points d'accueil PIMMS sont implantés en gare (soit dans le bâtiment-voyageurs, soit à proximité).

Pour en savoir plus : www.pimms.org

L'implication de multiples acteurs

La mise en place du PIMMS de Libercourt a mobilisé plusieurs acteurs à différentes échelles.

La commune de Libercourt souhaitait fortement développer, avec l'appui de nombreux partenaires, la médiation et les services à la personne dans le secteur de la gare, quartier réputé alors difficile, car marqué par de nombreux actes de vandalisme et d'incivilité. Les acteurs locaux voyaient dans l'implantation d'un relais de médiation sociale un moyen pouvant contribuer à faire diminuer les actes de délinquance par le retour d'une présence humaine. Ce que souhaitait également la SNCF : elle voulait apporter des solutions aux problèmes de sécurité sur son réseau (gares et installations ferroviaires) en remettant de la présence humaine.

Le développement de la médiation sociale sur ce territoire concerne l'ensemble de la population, qu'elle soit ou non en situation de précarité. D'où la volonté de trouver un lieu neutre, c'est-à-dire non marqué socialement comme peuvent l'être certains quartiers. Il s'agissait également d'être situé sur un lieu connu, un lieu de passage. La gare a ainsi été considérée comme un point de repère intéressant qui permettrait d'aller au-devant des habitants et des usagers.

La convergence des enjeux de ces deux acteurs (commune et SNCF) et la disponibilité de locaux au sein du bâtiment-voyageurs ont dès lors favorisé l'accueil du PIMMS en gare.

Au-delà du montage du projet, le fonctionnement même du PIMMS de Libercourt repose également sur la mise en place d'un partenariat étroit entre différents acteurs. Il est assuré par l'association PIMMS Artois Gohelle qui couvre les territoires de Lens, Libercourt et Arras. Sont associés au conseil d'administration de la structure l'État, le conseil régional Nord – Pas-de-Calais (devenu depuis le 1er janvier 2016 le conseil régional des Hauts-de-France), le conseil départemental du Pas-de-Calais, la ville de Libercourt, la communauté d'agglomération Hénin Carvin, la SNCF, les prestataires de services tels qu'EDF, Engie (ex-Gaz de France), Veolia Eau, La Poste, Tadao (exploitant du réseau de transports urbains) et Maisons et Cités (organisme HLM).

Un montage juridique et financier avec la SNCF

Le PIMMS Artois Gohelle est locataire d'un local du bâtiment-voyageurs de la gare de Libercourt, qui est une propriété de Gares & Connexions. Il a également deux autres implantations sur Arras et Lens dans des locaux situés à proximité immédiate de la gare : le site d'Arras est également une propriété de la SNCF alors que celui de Lens appartient à la commune.

L'association a signé une convention d'occupation de l'espace public allant de trois à cinq ans selon les sites. Cette convention définit les conditions d'usage des locaux et la redevance à payer.

Avant son installation dans les locaux de la gare de Libercourt, des travaux d'aménagement ont été nécessaires et pris en charge par la SNCF.

Intérieur du local du PIMMS © Cerema Nord-Picardie

En sa qualité de partenaire des PIMMS, la SNCF finance les PIMMS, dont celui de Libercourt. Les données spécifiques du financement du PIMMS implanté en gare de Libercourt ne sont pas disponibles mais le regard sur leur mode de financement en général permet d'éclairer l'intervention d'une multitude d'acteurs. Ainsi, en plus de la contribution de la SNCF, d'autres financeurs interviennent à des degrés divers selon le type de territoire, qu'il soit situé en milieu urbain ou rural. Le modèle économique d'un PIMMS implanté en urbain s'appuie sur une répartition moyenne de 35 % des financements venant de l'État (sous forme d'emplois aidés), de 15 % des collectivités locales et de 50 % provenant des partenaires. En milieu rural, la participation des collectivités locales double pour une aide identique de l'État.

Par ailleurs, Les principales dépenses d'un PIMMS concernent les charges de personnels (70 %), la formation (13 %) et les charges courantes (12 %).

Un bilan favorable sous tous les angles

Selon le bilan qualitatif de l'association PIMMS Artois Gohelle, l'implantation de ce service en gare a permis de réintroduire de la présence humaine au sein du bâtiment, ce qui semble avoir contribué à ramener une certaine sérénité des usagers du train par une réduction des incivilités sur les personnes et des actes de malveillance sur les installations ferroviaires. Il a également permis de récréer du lien entre les populations (utilisatrices du train ou non) et les services publics.

La fréquentation du service se situe en moyenne autour de 35 à 40 personnes qui se rendent chaque jour dans les bureaux de l'association. Près de 70 000 dossiers ont été traités depuis son ouverture, portant sur de l'information, du conseil ou de la médiation.

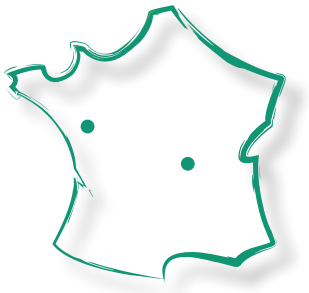
Par ailleurs près de 85 ateliers de sensibilisation à la mobilité ont été organisés en lien avec la SNCF et le transporteur du réseau urbain. Et près de 5 000 médiations ont été réalisées dans les transports (dans le réseau de bus ou sur les quais ferroviaires).

CHAPITRE 6

Les crèches s'invitent en gare : stratégie de la SNCF et exemples des gares du Pallet et de Roanne

Malvina Richez, Cerema Territoires et ville

avec le concours de Patricia Deligeon, directrice du développement, Retail & Connexions (ex-A2C), SNCF Mobilités ;
Justine Giafferi, consultante « Revitalisation & service de proximité en gare », Kisio auprès de SNCF Mobilités ;
et Nina Ollivier, chargée de programme Gares et accessibilité, Région Pays de la Loire.



Proposer des services facilitant la vie quotidienne, répondre à un réel besoin d'équipements d'accueil de la petite enfance, faire des gares des lieux de vie à part entière, valoriser le patrimoine... sont autant d'objectifs qui ont amené certaines collectivités et la Gares & Connexions (SNCF Mobilités) à se lancer dans le développement des crèches en gare. Après une première expérience menée par TER Rhône-Alpes dans la gare de Roanne en 2009-2010, c'est une douzaine de projets de crèches qui sont en activité ou à l'étude par la Gares & Connexions sur le territoire national.

Crèche d'Ermont - Eaubonne © SNCF Mobilités

Les crèches en gare, quels enjeux ?

Les enjeux de développement de crèches au sein des gares sont multiples. En effet, ce service dédié aux familles bénéficie aux parents, utilisateurs ou non du train, mais aussi aux collectivités. Il permet de :

- faciliter le quotidien des parents actifs : l'implantation de crèches en gare offre aux parents utilisateurs du train un mode de garde pour leur enfant sur leur trajet domicile-travail limitant ainsi la distance parcourue et le stress lié aux éventuels aléas des transports en commun. De plus, l'amplitude horaire large proposée par ces crèches, de 11 h à 12 h par jour en moyenne, est adaptée au rythme des parents actifs et les sécurise en cas de retard du train ;
- améliorer l'offre d'accueil de la petite enfance : selon le rapport Tabarot de 2008, les besoins à l'échelle nationale sont évalués entre 300 000 et 500 000 places et le taux de couverture était de 51 places à l'extérieur du domicile pour 100 enfants de moins de trois ans. Développer ainsi les structures d'accueil de la petite enfance au sein des gares permet de répondre en partie à ces besoins ;
- valoriser le patrimoine bâti : de nombreux espaces au sein des bâtiments-voyageurs et autres bâtiments ferroviaires sont vacants. L'opportunité d'y installer des activités permet de requalifier le patrimoine ferroviaire, de redonner une nouvelle image de la gare et d'améliorer la sécurité des lieux ;
- redynamiser le quartier de la gare : introduire différents types de services dont les services aux familles, dans et autour des gares, permet de faire de l'espace gare un lieu de vie et de reconnecter le quartier de la gare au reste de la ville.

Intérieur de la crèche en gare de Roanne © SNCF Mobilités

Quelles spécificités des bénéficiaires des crèches en gare ?

Les parents concernés par ces crèches, contrairement à ce que l'on pourrait penser, ne sont pas nécessairement les utilisateurs du train. Les bénéficiaires sont fonction du type de crèche installé en gare et de la volonté du porteur de projet.

Comme dans tout projet de crèche, on retrouve les différents modes d'attribution des berceaux :

- les crèches fonctionnant en « attribution directe » : les berceaux sont accessibles directement sur demande des parents auprès du gestionnaire de la crèche. Les dossiers sont ensuite étudiés au sein d'une commission d'attribution des places. Les critères d'attribution peuvent varier d'une crèche à l'autre. Par exemple, certains adoptent le critère du « premier arrivé, premier servi », d'autres préfèrent privilégier les utilisateurs du train pour une crèche en gare ;

- les crèches fonctionnant sur le principe des « partenaires réservataires » : elles sont réservées à des publics particuliers, par exemple les crèches d'entreprises, dédiées aux enfants des salariés d'une ou de plusieurs entreprises, les crèches municipales ou communautaires, dédiées aux enfants d'une commune ou communauté de communes ayant réservé tous les berceaux et des crèches mixtes, dédiées aux enfants de la municipalité ayant réservé des berceaux et aux enfants des entreprises du secteur ayant réservé les berceaux restants ;
- les crèches mixant attribution directe et partenaires réservataires : elles proposent à la fois des berceaux en attribution directe et des berceaux réservés par des entreprises privées, des organismes publics ou des collectivités, comme c'est le cas pour la micro-crèche en gare de Roanne.

Gares & Connexions met en place une stratégie pour le développement des crèches en gare

Retail & Connexions, filiale de Gares & Connexions est en charge de la commercialisation et de la gestion des espaces commerciaux en gare. L'ambition de Gares & Connexions est de faire des gares des lieux de vie au cœur des villes, des espaces de commerces et de services accueillants, adaptés aux nouvelles pratiques de mobilité des millions de voyageurs qui y transitent quotidiennement, mais également aux riverains et salariés des quartiers de gare.

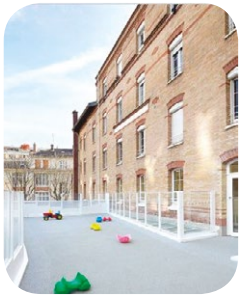
Ainsi, Gares & Connexions a lancé le 25 novembre 2011 un appel à manifestation d'intérêt (AMI) pour la création de crèches sur 61 sites de son patrimoine. Beaucoup d'opérateurs de crèches se sont montrés intéressés par l'AMI et une douzaine de sites ont été retenus pour accueillir une crèche.

Dès lors qu'un porteur de projet souhaite implanter une crèche en gare, celui-ci doit prendre contact avec Retail & Connexions pour connaître les conditions d'implantation de la crèche au sein ou aux abords du bâtiment-voyageurs.

Dans le cadre de sa stratégie de développement des crèches en gare, Gares & Connexions a lancé, avec des opérateurs privés ayant répondu à l'AMI, quatre crèches :

- crèche « Les Wagonnets » – gare de Paris Nord (344 m², 30 berceaux, ouverture en octobre 2012) ;
- micro-crèche – gare d'Ermont - Eaubonne (141 m², 10 berceaux, ouverture en décembre 2013) ;
- crèche « Les Petits trains » – gare de Paris - (Saint-Lazare) (400 m², 37 berceaux, ouverture en avril 2015) ;
- crèche « Les Sottises » – gare de Valenciennes (329 m², 25 berceaux, ouverture en septembre 2016).

Crèche en gare de Saint-Lazare (Paris) © SNCF Mobilités



Crèche en gare du Nord (Paris), extérieur - intérieur © SNCF Mobilités

D'autres projets sont à l'étude : Deauville - Trouville, Villefranche-sur-Saône, Le Havre, Montluçon, Redon, Montfort-l'Amaury – Méré, Tournan, Nanteuil – Saâcy…

Des initiatives en dehors de l'appel à projet de Gares & Connexions

La micro-crèche en gare de Roanne (Loire) : une expérience pionnière en matière d'implantation de crèche en gare.

Gare de Roanne : bâtiment accueillant la crèche © SNCF Mobilités

Début 2009, TER Rhône-Alpes lance un appel à projets pour l'implantation de services innovants dans 15 gares du réseau TER, en vue de réutiliser des locaux vacants d'une surface comprise entre 60 et 400 m². Le critère principal de ces projets était le service aux clients. C'est ainsi que l'opérateur Babilou a déposé sa candidature auprès de TER Rhône-Alpes pour les locaux de la gare de Roanne. En effet, cette ancienne bagagerie d'une surface de 130 m² correspondait aux attentes de l'opérateur pour l'implantation de sa crèche : locaux accessibles, de plain-pied, avec un espace extérieur.

Une fois le dossier de candidature accepté par le jury composé du conseil régional, du Grand Roanne et de la ville de Roanne, TER Rhône-Alpes a pris en charge les travaux d'aménagement intérieur en contrepartie d'un loyer annuel dans le cadre d'une autorisation d'occupation temporaire pendant neuf ans intégrant les modalités d'exploitation de la crèche.

La micro-crèche ouverte en août 2010 dans la gare de Roanne accueille dix berceaux dont cinq places sont réservées par la préfecture et l'hôpital et cinq autres sont en attribution directe. La volonté de TER Rhône-Alpes était que les parents usagers du train puissent bénéficier de cette crèche. C'est pourquoi, à dossier égal, en plus des critères classiques fixés par la CAF, la priorité est donnée aux utilisateurs du train. De plus, l'amplitude horaire importante, de 6 h 45 à 19 h, qui peut être élargie en cas de perturbation du trafic, est un atout pour cette cible. Ainsi, depuis son ouverture, environ 50 % des parents bénéficiaires de la crèche de Roanne sont utilisateurs du train.

Le coût total pour la réalisation de cette crèche a été de 200 000 € dont 110 000 € pour la coque, financée dans le cadre du projet global du pôle d'échange multimodal (cofinancement collectivités et SNCF), et 90 000 € pour l'aménagement intérieur financé par TER Rhône-Alpes en fonds propres.

La structure multi-accueil de la gare du Pallet (Loire-Atlantique) : un exemple de réhabilitation d'un bâtiment ferroviaire n'étant plus propriété de la SNCF

Tous les bâtiments ferroviaires présents sur les sites des gares n'appartiennent pas systématiquement à la SNCF. Les bâtiments-voyageurs n'ayant plus de guichet en activité sont parfois vendus, tout comme les anciennes halles à marchandises. Pour préserver ce patrimoine, les collectivités locales, communes ou EPCI, peuvent se porter acquéreur. Se pose alors la question de l'occupation du bâtiment et l'implantation d'une crèche peut apparaître comme une opportunité, comme ce fut le cas en gare du Pallet.

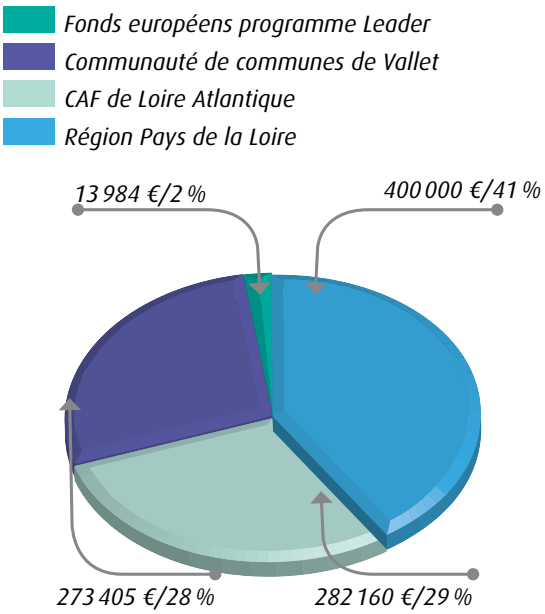
Dans le cadre de ses appels à projets annuels en faveur de la redynamisation des bâtiments ferroviaires fermés, la Région des Pays de la Loire a ainsi soutenu l'initiative de la Communauté de communes de Vallet dès 2009 en cofinançant la réhabilitation de l'ancienne halle à marchandises et son extension pour la création d'une structure multi-accueil intercommunale pour enfants et d'un bureau du Relais d'assistantes maternelles.

La halle marchandise du Pallet, avant - après © Flora DAVID - service communication, CC de Vallet

Ainsi, ce projet, qui a été le fruit d'un partenariat entre la Communauté de communes de Vallet (porteur de projet), la commune du Pallet (propriétaire du bâtiment), la Région (cofinanceur) et la CAF (cofinanceur), a vu le jour en septembre 2014.

Bien que Gares & Connexions ne soit pas cofinanceur ni maître d'ouvrage de cette opération, des échanges ont eu lieu avec les différents correspondants des branches SNCF (G&C, TER, SNCF Réseau) dès l'émergence du projet. En effet, des recommandations en termes de sécurité, de circulation des flux sur le site de la gare peuvent être émises par la SNCF.

Financement du multi-accueil



Conception Cerema Centre-Est

Pour la réhabilitation-extension de cette ancienne halle fret, l'isolation acoustique a fait l'objet d'une attention particulière pour que celle-ci permette un confort adapté à la proximité des circulations de trains (l'isolation par l'extérieur a une épaisseur d'isolant supérieure à la normale avec ossature bois inversée, les menuiseries extérieures ont un abaissement acoustique supérieur à la normale, les portes ont des joints spécifiques).

En parallèle, la façade côté voie ferrée a été traitée par la mise en œuvre de zinc (bâtiment type industriel) et par une modénature de grilles métalliques ouvragées reprenant les motifs des sièges des voitures du tram-train circulant entre Nantes et Clisson.

Aujourd'hui, l'établissement accueille vingt enfants. L'accès est facilité quand l'un des parents est abonné du train. De plus, les horaires d'ouverture de 7 h 00 à 19 h 00 sont compatibles avec l'amplitude horaire de desserte de la gare par les TER.

La halle marchandise du Pallet coté façade voies ferrées © service communication, CC de Vallet

Des enseignements communs tirés de ces démarches

Les différents partenaires à associer pour la création d'une crèche

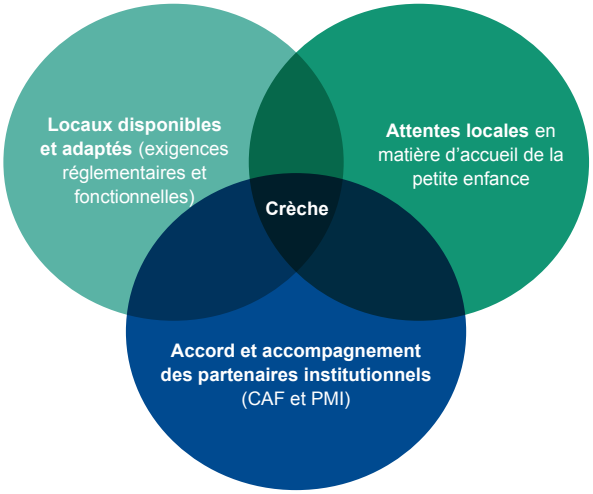
Pour réussir un projet de crèche, il est essentiel, en plus de Gares & Connexions, d'associer en amont des projets l'ensemble des acteurs ci-dessous :

- les opérateurs privés de crèche (Babilou, Crèches de France, People & Baby...), ou les fédérations, associations, unions d'associations (Les Pep, Générations mutualistes, l'Union nationale des associations familiales) en tant que porteurs du projet ;
- les institutionnels : la CAF (caisse d'allocations familiales) en tant que principal financeur, la PMI (protection maternelle et infantile) qui valide la faisabilité et apporte son regard sur le respect des normes ;
- la Région qui, en tant qu'autorité organisatrice des transports, peut apporter un soutien financier ;
- la collectivité locale dans laquelle s'implante la crèche ;
- des entreprises ou collectivités réservataires de berceaux.

L'émergence d'un projet : résultat de différentes opportunités

Pour qu'un projet de crèche en gare voit le jour, il faut se situer au croisement d'une attente locale en matière d'accueil de la petite enfance et de locaux pouvant répondre aux exigences réglementaires (conditions sanitaires et techniques) et fonctionnelles (surface de 120 m² au minimum, espace extérieur, aire de stationnement). Il doit également satisfaire aux conditions fixées par la CAF d'une part, et la PMI de l'autre, pour la création de crèches.

L'étape préalable consiste donc à identifier les locaux adaptés en gare et leur propriétaire, prendre contact avec Gares & Connexions et les partenaires institutionnels, puis réaliser une étude de faisabilité technique et financière.



Conception Cerema

Les différentes étapes du montage d'un projet

Une fois la phase préalable réalisée, il faut identifier un porteur de projet. Si aucun porteur de projet ne s'est fait connaître, le lancement d'un appel d'offres est privilégié. Sinon, un contrat de gré à gré peut être élaboré. Le porteur de projet peut être une collectivité, un opérateur privé ou une association.

La deuxième étape consiste à réaliser les travaux. Dans le cadre de l'AMI lancé par Gares & Connexions, le propriétaire du bâtiment-voyageurs réalise les travaux de la coque et le porteur de projet réalise les travaux d'aménagement intérieur et se charge de l'obtention des autorisations administratives et de l'agrément pour l'ouverture.

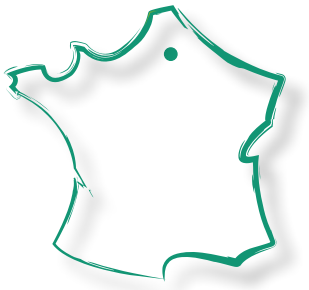
Les différentes expériences de création de crèche en gare montrent que ces services sont pertinents et fonctionnent bien, même sans communication importante de la part du porteur de projet a posteriori. En effet, pour les crèches régies par le principe de partenaires réservataires, il est nécessaire de trouver les partenaires en amont de l'ouverture de la crèche mais, une fois le projet terminé, la publicité en interne des entreprises ou collectivités réservataires suffit.

CHAPITRE 7

Une conciergerie en gare : l'expérience de Clermont-de-l'Oise

Malvina Richez, Cerema Territoires et ville

avec le concours de Laure Bouteaud, chargée de mission développement durable – Agenda 21 à la Ville de Clermont, et Odile Lallement, directrice générale de l'association Réseau coup de main.



Le terme de conciergerie peut revêtir différentes formes. Le projet initié par la commune de Clermont (Oise) vise à offrir aux voyageurs et aux riverains un bouquet de services à géométrie variable. En phase d'expérimentation de ce projet de conciergerie, la commune a mis en place en 2011 deux premiers services :

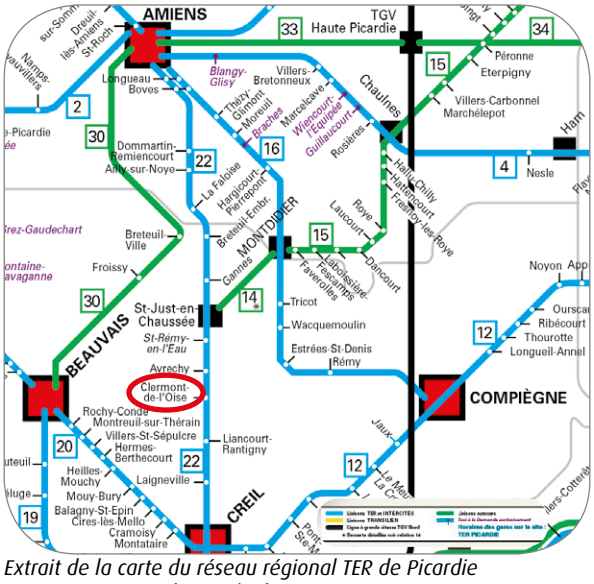
- un service « Confiez-nous votre linge » dans l'enceinte de la gare ;
- un service « Panier fraîcheur » situé sur le parvis.

Le service « Confiez-nous votre linge » en gare de Clermont-de-l'Oise © Ville de Clermont

Contexte urbain et ferroviaire

Clermont est une commune d'un peu plus de 10 000 habitants située dans l'Oise.

Sa gare, desservie par des trains Intercités et des TER Picardie, se trouve sur la ligne de Paris-Nord-Amiens-Boulogne. Le temps de trajet pour rejoindre Paris est de 36 minutes en Intercités et 54 minutes en TER. En 2009, sa fréquentation était d'environ 3 600 voyageurs par jour. Elle dispose d'un bâtiment voyageurs, avec guichets, ouvert tous les jours. Elle est notamment équipée d'un distributeur automatique de titres de transport TER.



Extrait de la carte du réseau régional TER de Picardie
© Camier groupe design / édition 2015

La place de la gare compte plusieurs commerces dont un bar-tabac-restaurant « Hôtel de France », une auto-école et une boulangerie. Deux parcs de stationnement gratuits de 120 et 200 places sont aménagés.

La gare est par ailleurs desservie par des autocars interurbains, fortement utilisés par les voyageurs qui se rendent sur Paris pour travailler (trajets pendulaires). Depuis décembre 2014, un réseau de transport en commun « Le bus », organisé par la ville de Clermont et cinq autres communes, est en service, dont les deux lignes de bus qui sont en correspondance avec les trains.

Gare de Clermont-de-l'Oise
© Benjamin Smith / Wikimedia Commons

Un projet de conciergerie né d'un conseil d'habitants

Dans le cadre de son Agenda 21, la commune de Clermont a mis en place un conseil citoyen appelé Conseil local de développement durable pour permettre aux habitants de s'exprimer et de proposer des actions au regard de quatre grands thèmes :

- la protection des ressources naturelles ;
- les déplacements dans la ville ;
- l'économie sociale et solidaire ;
- l'éducation au développement durable.

Au croisement de projets autour de la continuité des déplacements, du stockage sécurisé de vélos, de mise à disposition de services exclusivement en soutien aux structures d'insertion et associations locales est né un projet de conciergerie solidaire en gare.

Ce projet de conciergerie avait pour objectif initial de proposer un bouquet de services à géométrie variable permettant de créer des emplois, et dans lequel on pourrait retrouver :

- pressing, couture, repassage, cordonnerie ;
- courses alimentaires ;
- prise en charge de démarches administratives (courrier, colis, papier d'identité).

Afin de déterminer les services intégrés au projet de conciergerie, un questionnaire co-réalisé par le conseil local, la mairie de Clermont, TER Nord – Pas-de-Calais et Gares & Connexions a été distribué en janvier 2011 à la gare de Clermont-de-l'Oise. 500 questionnaires ont été distribués et 21 % des personnes interrogées adhéraient à la démarche de conciergerie en gare. Il ressort des questionnaires sur les différents services proposés, que :

- panier fraîcheur : 90 % ne connaissent pas ce type de service, 50 % se disent intéressées ;
- parc à vélos : 48 % d'avis favorables dont 47 % de personnes souhaitant un service sécurisé ;
- location de vélos : 37 % d'avis favorables ;
- réparation de vélos : 24 % d'avis favorables ;
- service linge : service jugé non prioritaire, 35 % des voyageurs se disent favorables plutôt pour le repassage (21 %) et la couture (23 %).

Le projet de conciergerie de la commune de Clermont prévoit de mettre à disposition un bâtiment dédié à proximité de la gare en vue d'y installer l'ensemble des services : un parc à vélos sécurisé, un service de paniers fraîcheur, un service de linge et un espace de *coworking*. Plusieurs possibilités ont été étudiées avec Gares & Connexions pour accueillir ces services tels que la réhabilitation d'un bâtiment muré appartenant à la SNCF et accolé à la gare, la location d'un bâtiment en face de la gare ou encore la construction d'un bâtiment dédié sur un espace situé entre les deux parkings actuels. C'est cette dernière solution qui paraît la plus pertinente pour la commune de Clermont à ce jour.

Une première phase test

Afin de tester le potentiel de la conciergerie et en raison de contraintes techniques et financières dues à la mise en accessibilité de la gare ferroviaire et à la rénovation de la gare routière, seuls deux services, simples et rapides à mettre en œuvre, ont été proposés en gare de Clermont-de-l'Oise à partir de juin 2011 :

- un service « Confiez-nous votre linge » : pressing écologique, repassage, retouches avec en complément des services à la personne tels que du ménage, jardinage, petit bricolage, gardes d'enfants de plus de trois ans…
- un service « Panier fraîcheur » : livraison de légumes de saison.

Pour le service « Confiez-nous votre linge », le client pouvait déposer son linge tous les mardis de 6 h 45 à 8 h 30 et le récupérer les jeudis de 16 h 45 à 19 h 15 dans le bâtiment voyageur. C'est l'association Réseau Coup de Main éco-linge qui assurait les prestations de pressing et de repassage ainsi que les prestations à domicile dans le cadre des services à la personne. De plus, un concierge, mis à disposition par l'association Réseau Coup de Main (RCM60), était présent quelques heures par semaine, gérait les dépôts et retraits de linge et enregistrait les demandes pour les autres services à domicile. Ce service a été arrêté fin 2015 en raison du faible nombre de clients.

Pour le service « Panier fraîcheur » toujours présent, le client peut récupérer son panier de légumes également les jeudis de 16 h 45 à 19 h 15 sur le parvis de la gare. Les légumes sont issus des Jardins du Plateau Picard (Airion), un chantier d'insertion dont la vocation est d'accompagner des personnes demandeurs d'emploi vers un retour à un emploi durable ou une formation qualifiante au travers d'une exploitation maraîchère. Ce sont eux qui gèrent les commandes et retraits des paniers sur le parvis de la gare.

Le montage juridique et financier

Pour mettre en place ces deux premiers services, la commune a identifié sur son territoire deux structures d'insertion pour l'exécution des services que sont l'association RCM60 et les Jardins du Plateau Picard.

Une convention d'occupation des sols a ensuite été mise en place entre Gares & Connexions et la mairie pour chacun des deux services : l'une pour l'occupation dans l'enceinte de la gare pour le service linge et l'autre pour l'occupation en extérieur sur le parvis de la gare pour les paniers fraîcheur (240 €/an en 2015 pour chaque service). C'est la mairie de Clermont qui finançait les deux services en payant la redevance annuelle.

Gares & Connexions, avec ses chartes « Conciergerie » et « Panier fraîcheur », impose les règles du jeu telles que : l'identité visuelle des services en gare, l'interdiction de la publicité (ce qui ne facilite pas l'identification et la promotion des services), les aspects réglementaires liés aux assurances, le type de mobilier autorisé, le stockage de matériels, etc. Ces règles sont plus contraignantes dans le bâtiment-voyageurs que sur le parvis.

Une fois les services installés, Gares & Connexions et la mairie de Clermont ont mis en place une campagne de communication via des communiqués de presse, conférences, inauguration, kakémonos, une campagne SMS à destination des abonnés du train…

Des difficultés pour pérenniser l'activité

En 2014, une nouvelle enquête a été lancée en gare et sur plus de 500 questionnaires distribués, seules 51 réponses sont comptabilisées (soit moitié moins que le précédent sondage).

Le constat ressortant des retours est le suivant :

- un service de paniers fraîcheur visible : 59 % des sondés ont connaissance de ce service ;
- un service linge méconnu : 62 % des sondés ne connaissent pas le service proposé ;
- de fortes demandes en service de boutique type librairie ; en service de réservations pour des événements culturels, pour le bien-être (coiffeur) ; de points de recharge téléphone ; en service de stockage et location de vélos… ;
- des demandes spontanées de mise en place de distributeur automatique de banque ;
- un faible taux de réponses aux questions d'aides pour les démarches administratives.

En 2015, faute d'augmentation du nombre d'adhérents au service de linge (50 clients non fixes) et malgré les différentes campagnes de communication lancées, la mairie arrête son financement et le service de linge ferme. Le service de paniers fraîcheur comptant 80 adhérents fixes est, quant à lui, maintenu.

Aujourd'hui, la commune de Clermont poursuit son projet de conciergerie dans le cadre de l'étude plus globale du Pôle d'échange multimodal lancée par le Syndicat de transport du Pays Clermontois (SITCAC). En décembre 2016, Gares & Connexions, TER Nord – Pas-de-Calais et le conseil régional ont achevé les travaux de mise en accessibilité de la gare auxquels s'est greffée l'installation de 16 vélobox dont la commune aura la gestion pour l'ouverture du service de stockage de vélos sécurisé en 2017, partie intégrante du projet global de conciergerie.

La Cordée (Lyon) © Cerema

Les services supports de travail et d'activités

Une large part de l'innovation en matière de services porte sur les nouvelles formes de travail : cela peut aller de la simple offre de wifi en gare à la gestion d'espaces de travail – Chapitre 8 – aménagés et accessibles directement ou moyennant une réservation ou une location : télétravail, bureaux partagés, *coworking*, tiers-lieu, fablab, etc.

CHAPITRE 8 - Les espaces de travail en gare : les services « *Work & Station* » de SNCF Île-de-France

CHAPITRE 8

Les espaces de travail en gare : les services « *Work & Station* » de SNCF Île-de-France

Cyprien Richer, Cerema Nord-Picardie

avec le concours de Jacques Peynot, directeur délégué des Gares d'Île-de-France, et Karine Saugné, responsable du département valorisation Immobilier, direction des Gares d'Île-de-France, SNCF Mobilités.

À l'heure où le « sans bureau fixe » – selon l'expression du sociologue Bruno Marzloff – semble gagner du terrain, les gares et leurs quartiers offrent des opportunités de développement de ces services en raison des disponibilités immobilières, de qualité de leur localisation ou de la mixité des publics. L'entreprise ferroviaire poursuit aujourd'hui l'ambition globale de penser la gare comme un lieu complémentaire de travail. Depuis 2012, la SNCF, à travers sa direction des Gares d'Île-de-France, a ainsi porté différents projets visant à développer des espaces de travail dans les gares franciliennes. Après avoir défini ces « espaces de travail », ce chapitre restitue étape par étape la démarche de la SNCF, et détaille deux exemples de réalisation : un espace de bureaux partagés en gare de Clichy-Levallois, un espace de *microworking* en gare de Conflans-Sainte-Honorine.

Espace de microworking, gare de Pontcardinet © Cerema Nord-Picardie

Les espaces de travail : de quoi parlons-nous ?

Ces « nouveaux » lieux de travail s'inscrivent dans une large gamme d'espaces hybrides qu'il convient de définir préalablement :

- les **tiers-lieux** correspondent à un espace de sociabilité qui ne se situe ni à domicile ni au lieu de travail habituel. C'est un terme à la mode très générique qui ne concerne pas seulement le travail. Un espace de *coworking* ou un fablab sont des types de tiers-lieux d'innovation ;
- les espaces de ***coworking*** sont des lieux de travail partagés et collaboratifs. Ces lieux s'appuient sur l'échange et l'ouverture entre les travailleurs comme source d'innovation ;
- les **Fablabs** répondent aux mêmes principes (collaboratif, numérique) que les espaces de *coworking* à ceci près qu'il s'agit d'ateliers de fabrication, donc d'installations plus lourdes ; voisin d'un « MakerSpace » ou d'un « Incubateur de création incontournable (ICI) » ;
- les **télécentres** sont une forme d'espace pour le télétravail, c'est-à-dire pour le travail d'un salarié à distance du bureau habituel. Le télétravail concerne des salariés avec l'accord de leur entreprise, contrairement au *coworking* davantage orienté vers les travailleurs indépendants ou entrepreneurs ;
- les **bureaux partagés** sont des espaces de travail loués pour des besoins ponctuels. On peut faire le parallèle avec l'autopartage tandis que le *coworking* s'apparenterait plutôt à du covoiturage ;
- le ***microworking*** nécessite un aménagement plus minimaliste dédié au travail nomade et temporaire.

Schéma explicatif d'un tiers-lieux © Cerema

Les espaces de travail dans les gares d'Île-de-France : la démarche SNCF

En Île-de-France, Gares & Connexions avec la direction des Gares d'Île-de-France au sein de la SNCF s'est récemment penchée sur l'opportunité de développer des espaces de travail en gare. Gares & Connexions veut faire des gares de vrais lieux de vie, animés, chaleureux et pratiques. Saisissant l'opportunité d'espaces devenus vacants dans le parc immobilier SNCF, la direction des Gares d'Île-de-France a souhaité miser sur le développement des services en gare.

Expérience du travail bilocalisé en gare (2012)

Concernant les espaces de travail en gare, Transilien a lancé en 2012 une première expérience sur le « travail bilocalisé en gare ». Elle permet aux salariés SNCF qui le souhaitent de travailler un à deux jours par semaine dans une gare proche de leur domicile. Pour cela, dix logements situés au premier étage des gares d'Île-de-France ont été rénovés puis équipés (bureaux,

téléphone, réseau SNCF) pour accueillir les employés de l'entreprise. Une cinquantaine de télétravailleurs bilocalisés ont participé à cette initiative depuis 2012, exerçant alternativement leur activité sur un site principal (unité d'affectation) et sur un site secondaire (gare Transilien). Sur son temps de travail, l'agent qui télétravaille reste disponible pour venir en renfort en cas de situation perturbée en gare.

Appel à manifestation d'intérêt « tiers-lieux » (depuis début 2014)

Début 2014, Gares & Connexions a décidé de lancer un appel à manifestation d'intérêt (AMI) pour le développement de tiers-lieux à proximité des gares de la seconde couronne francilienne. L'objectif est d'identifier des investisseurs, des promoteurs et des opérateurs intéressés par la construction, l'aménagement et la gestion des tiers-lieux à proximité immédiate des gares : « *L'appel à manifestation d'intérêt vise à définir les contours de cette offre de tiers-lieux visant à développer la mobilité choisie, capable de réduire les pointes du trafic ferroviaire à moyen terme* »[6]. Pour Gares & Connexions, les effets bénéfiques des tiers-lieux sont multiples :

- « ***pour l'actif***, *utilisateur d'un tiers-lieu, ce sont deux heures de trajet économisées en moyenne par jour d'utilisation : l'équivalent d'une journée de travail par mois s'il l'utilise un jour par semaine ; avec la diminution du stress, l'augmentation du confort de vie, du bien-être que cela entraîne ;*

- ***pour l'entreprise qui emploie ce collaborateur***, *c'est plus de bien-être au travail pour l'utilisateur du tiers-lieu comme les autres collaborateurs qui bénéficient de l'effet mercredi (le confort de voyage en train à l'heure de pointe serait semblable à celui du mercredi) ; avec la productivité, l'attractivité que cela génère. Tout en ayant l'assurance en cas d'urgence de pouvoir appeler son collaborateur si ces tiers-lieux sont sur la gare ou à proximité immédiate ;*

- ***pour l'entreprise et le collaborateur***, *c'est la garantie d'un environnement de travail professionnel, à l'informatique sécurisée ; avec un ancrage dans les territoires, facteur de synergies avec d'autres partenaires ;*

- ***pour les territoires***, *ce sont des emplois (...) avec les conséquences positives de ces tiers-lieux sur l'économie locale en termes de créations de services à la personne, à l'entreprise. Voire, si telle est la volonté de la collectivité territoriale, l'adjonction de développeurs économiques comme les incubateurs, les fablab, de services sociaux comme les PIMMS ou les agences de service public, de générateurs de décisions de transition énergétiques, écologiques, comme les maisons carbone ou climat-énergie ;*

- ***pour les pouvoirs publics***, *l'autorité organisatrice de transport et son opérateur SNCF ainsi que Gares & Connexions, c'est une offre complémentaire de l'indispensable remise à niveau du réseau et du service de transport et en gare. Elle est aussi complémentaire de l'offre de service du Grand Paris Express et peut être développée dès maintenant, pour une satisfaction plus grande du service de transport rendu, dans une optique d'offre personnalisée, porte-à-porte. »*[7]

6. Synthèse Appel à manifestation d'intérêt « tiers-lieux » http://www.it77.fr/wp-content/uploads/2014/03/SYNTHESE-AMI-1.pdf
7. Idem.

Ouverture d'espaces de coworking *en gare (depuis fin 2014, début 2015)*

En Île-de-France, les besoins des PME en matière d'immobilier de bureau pour des périodes intermédiaires (quelques mois à un an) ont motivé SNCF à élargir la réflexion sur les bureaux partagés. La direction des gares d'Île-de-France a décidé de se lancer dans le *coworking* fin 2014. Plusieurs espaces ont ainsi ouvert au premier étage des gares de :

- Boulainvilliers dans le 16e arrondissement de Paris : 119 m² pour une petite vingtaine de personnes réparties en six bureaux fermés ;
- Neuilly-Porte-Maillot dans le 17e : 70 m² de bureaux disponibles accueillant deux *start-up* ;
- Drancy (93) : espaces partagés, bureaux privatifs, salle de réunion sur 86 m² ;
- Fontainebleau (77) et Clichy-Levallois (92), dont le cas est étudié ci-après.

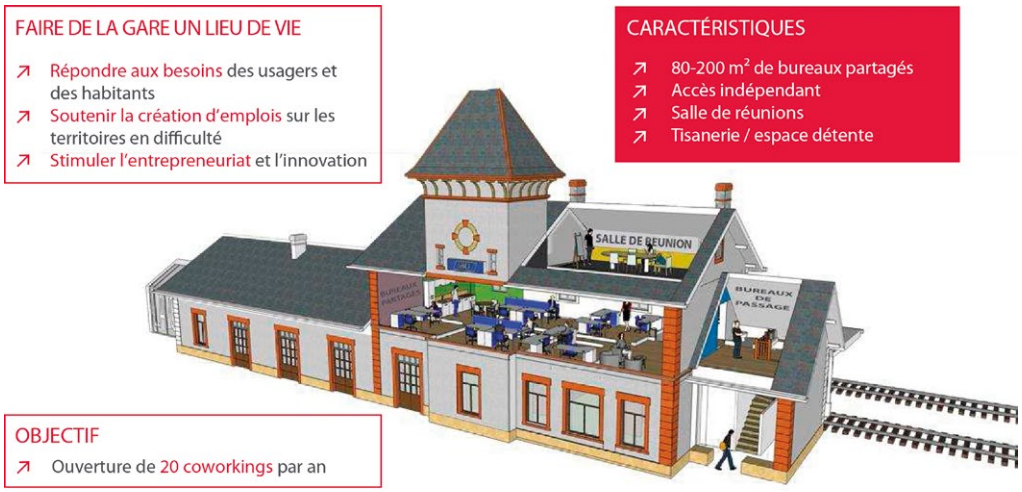


Schéma illustrant la stratégie de réinvestissement des étages de gares © SNCF

Définition d'une offre « Work & station *» (2016)*

Suite à ces expérimentations, la SNCF a arrêté les contours d'une nouvelle offre globale baptisée « *Work & Station* ». Cette nouvelle offre se décline en quatre formats afin de répondre au mieux aux besoins des voyageurs et entrepreneurs :

- **version centre d'affaires** : lieux entièrement meublés et équipés pour recevoir des utilisateurs de bureau pour une période généralement limitée ;
- **version tiers-lieu** : réseau de bureaux multi-entreprises, espaces de plus de 1 000 m² - soit environ 100 places - construits majoritairement au-dessus des parkings à proximité immédiate des gares, comprenant un lounge, des bureaux individuels et partagés, des salles de réunion... Le public cible de ces tiers-lieux est en général constitué de très petites entreprises, de PME, de professions libérales, qui recherchent une certaine souplesse dans leurs choix immobiliers ;
- **version *coworking*** : espaces de 70 à 250 m² situés au 1er étage du bâtiment-voyageurs, comprenant des bureaux partagés et une salle de réunion. Dans ce format, cinq sites sont pour l'heure ouverts sachant qu'une centaine d'anciens logements pourraient être réhabilités à cette fin en Île-de-France ;
- **version *microworking*** : espaces de 10 à 50 m² situés au cœur des bâtiments-voyageurs à l'image du site pilote créé à Conflans-Sainte-Honorine début 2016. il s'agit ici de proposer une solution permettant à l'usager du train de travailler au sein même du bâtiment-voyageurs, dans un espace adapté et calme qui reste à proximité immédiate des flux.

Gare de Clichy-Levallois © Cerema Nord-Picardie

Le « *coworking* » en gare et l'expérience de Clichy-Levallois

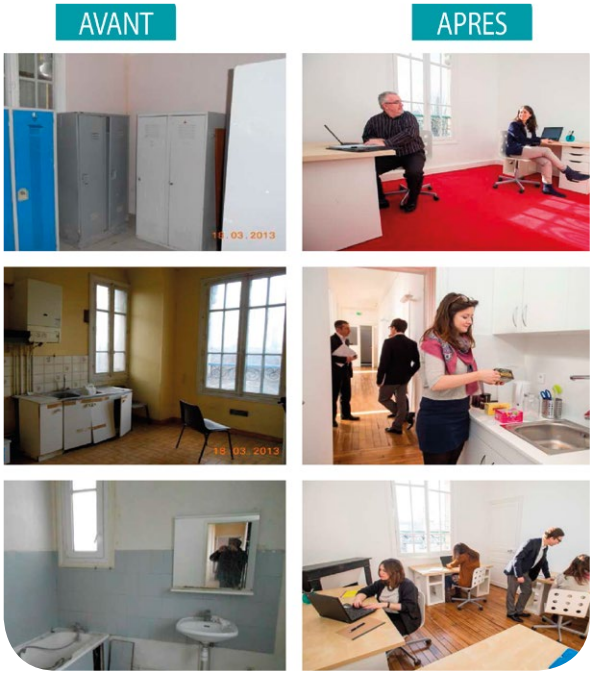
Le cas de Clichy-Levallois

La gare de Clichy-Levallois est située à 10 minutes en train de Paris-Saint-Lazare (ligne L du Transilien). Des locaux inoccupés à l'étage du bâtiment-voyageurs (ancien logement du chef de gare) ont été convertis depuis fin 2014 en espace de *coworking*.

Sur 100 m², les bureaux permettent d'accueillir une quinzaine de postes de travail. L'espace se décompose en quatre bureaux de 14 m² à 20 m² et six bureaux de passage pour des voyageurs en transit. Ils sont agrémentés d'une petite salle de réunion et d'un espace de convivialité (petite cuisine aménagée) pour favoriser les échanges entre les travailleurs présents. Le lieu est ouvert 7 jours/7, 24 heures/24, accessible avec un badge ou un pass numérique.

Ces espaces de travail sont susceptibles d'accueillir des voyageurs de passage avec des locations à la journée (tarif indicatif de 25 €/j.), des travailleurs indépendants ou entrepreneurs sur quelques mois (tarif indicatif de 295 € par mois et par personne). La salle de réunion se loue à 150 € par jour. Si la SNCF a déjà expérimenté l'ouverture d'espaces de travail en gare, la gare de Clichy-Levallois est l'une des seules à réserver des bureaux aux voyageurs, en location à la journée.

La SNCF reste propriétaire du bâtiment, exploité au rez-de-chaussée pour les usagers du train. La société Intencity est chargée de gérer l'espace de *coworking*. Cet opérateur de *coworking*, qui a conclu un bail de dix ans avec la SNCF, intervient dans le domaine de l'hébergement d'entreprises, l'accompagnement et la formation auprès des créateurs d'entreprises, TPE, PME...



Photos avant/après l'aménagement de l'étage de la gare de Clichy-Levallois en espace de coworking *© SNCF*

Montage économique des espaces de coworking

Ces espaces dédiés au travail répondent à un enjeu de valorisation du patrimoine immobilier ferroviaire devenu inoccupé (souvent d'anciens logements des chefs de gare). Pour cela, un équilibre complexe est recherché entre le propriétaire (SNCF) et le locataire (un gestionnaire de bureaux partagés). Le propriétaire, pour pouvoir maintenir et valoriser son patrimoine, réalise des travaux importants dans des espaces parfois très « dégradés ». Il n'intervient sur ce qu'il appelle « la coque » qu'après avoir trouvé un locataire. Ce dernier prend en charge les travaux d'aménagement intérieur selon la nature de l'occupation.

La redevance payée par le locataire est calculée au plus juste selon l'importance des travaux réalisés par le propriétaire et le montant engagé par le locataire pour les aménagements. Le locataire peut bénéficier d'aides financières telles que des subventions pour les aménagements réalisés mais également pour le démarrage de son activité. L'opérateur de *coworking* peut développer une stratégie de développement en grappe de gares proches de manière à mutualiser ses dépenses notamment de personnel.

Une convention d'occupation de durée longue (dix ans) doit permettre au propriétaire et au locataire d'amortir les frais.

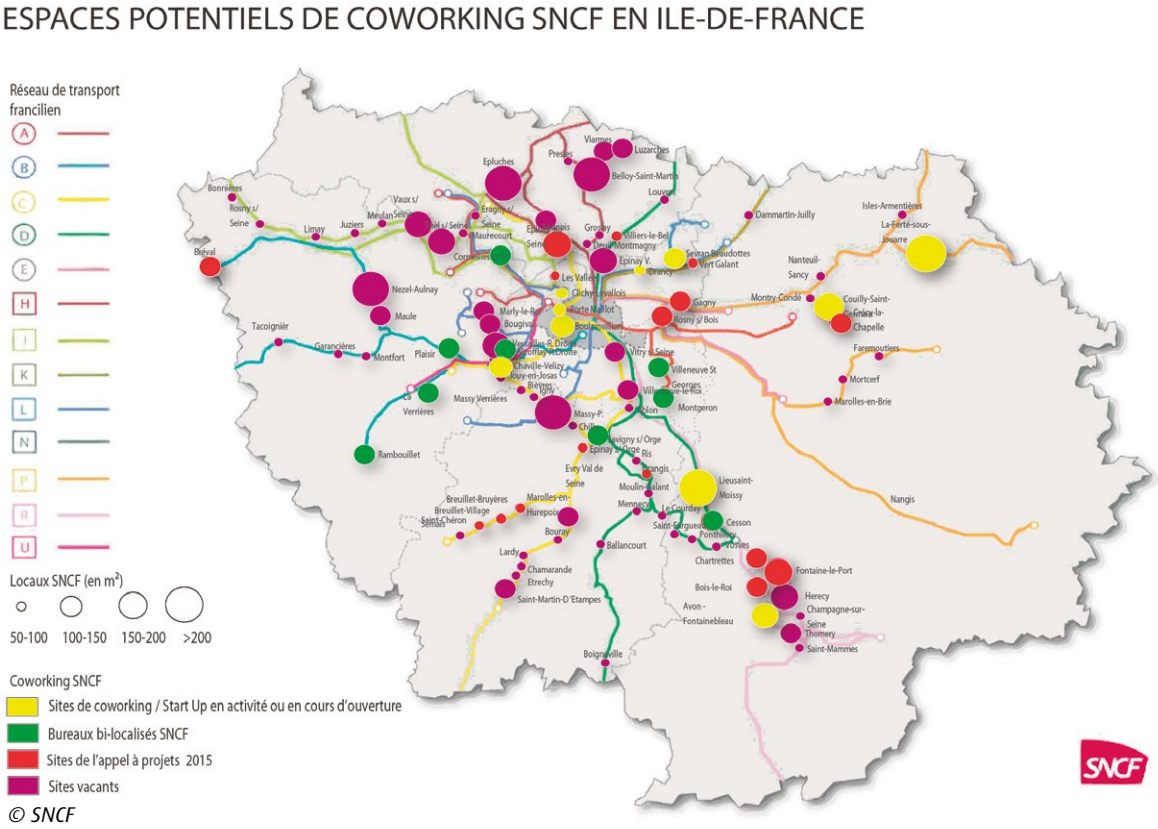
Pour la SNCF, cette logique de reconversion du patrimoine doit s'inscrire dans le principe de développement de « *services à valeur collaborative* » dans les gares, en accueillant de petites communautés de travailleurs, des *start-up*, des PME, et en leur apportant (via des prestataires spécialisés) une aide et un accompagnement dédiés. La SNCF recherche comme locataires des gestionnaires de bureaux partagés porteurs de valeurs communautaires, impliqués dans la création d'entreprises et disposant d'un savoir-faire dans l'accompagnement des jeunes structures.

Notons également que le type d'usage des étages de gare n'est pas anecdotique : les établissements recevant des travailleurs (ERT) diffèrent des établissements recevant du public (ERP) soumis à des normes d'accessibilité plus strictes rendant obligatoire l'installation d'un ascenseur. Or, le coût d'un ascenseur mettrait à mal le modèle économique. Les locaux destinés au travail ont toutefois une limite de capacité d'accueil en fonction du nombre d'accès (19 personnes au maximum pour un seul accès).

Diffusion et mise en réseau

La mise en place de réseaux de services est un objectif de la direction des Gares d'Île-de-France SNCF concernant le déploiement des espaces de *coworking* : sur cent sites potentiels identifiés en Île-de-France, elle vise l'ouverture d'une vingtaine d'espaces par an, sachant qu'à la mi-2016, cinq espaces de *coworking* sont ouverts et une dizaine en projet d'ouverture.

L'enjeu de diffusion des services en gare concourt à travailler sur des notions de maillage ou de mise en réseau des gares. À travers le déploiement d'espaces de *coworking*, la SNCF souhaite assurer un maillage homogène sur l'ensemble du territoire de l'Île-de-France, et renforcer les atouts de la proximité et du développement économique et social du territoire. En ce sens, elle souhaite favoriser les projets « par grappes de gares » à travers un travail avec les collectivités pour développer des projets mieux ancrés dans le territoire. Ce réseau d'espaces de travail devrait assurer des économies d'échelle pour la gestion de l'offre de service.



© SNCF

Cette volonté de déploiement d'espaces de *coworking* se tourne également vers les autres Régions. Le directeur de Gares & Connexions souhaite ainsi que les autres territoires puissent bénéficier de l'expérience francilienne pour transformer d'anciens logements de gares en espaces de bureaux partagés.

En partenariat avec SNCF Développement et la Coopérative des tiers-lieux, Gares & Connexions a lancé le 1er juin 2016 un appel à projets pour identifier des propositions d'aménagement et d'animation des espaces vacants situés dans 34 gares de voyageurs de la Région Nouvelle Aquitaine. Des appels à projets dans d'autres Régions pourraient suivre.

Communication autour de l'appel à projets « Open Gare » © SNCF alpc.opengare.com

Bilan de l'usage des espaces de coworking

Les « tiers-lieux » ou espaces de « *coworking* » développés par la SNCF s'adressent à des usagers non nécessairement utilisateurs du train. Leur occupation semble répondre en premier lieu au souci d'apporter une solution de moyen terme à des petites entreprises, professions libérales, travailleurs indépendants en quête de bureaux pour des durées allant de quelques semaines à quelques mois, le temps d'une mission ou d'une montée en régime de leur entreprise. Toutefois, certains espaces de *coworking*, comme à Clichy-Levallois, incluent des bureaux réservés aux « voyageurs du quotidien », en plus des bureaux loués à des petites entreprises sur des durées plus longues.

Le « *microworking* » et l'expérience de Conflans-Sainte-Honorine

Le site pilote de Conflans-Sainte-Honorine

Au nord-ouest de Paris, la gare de Conflans-Saint-Honorine est située à 21 minutes en train de Paris - Saint-Lazare (ligne J du Transilien). Depuis janvier 2016, le bâtiment-voyageurs historique accueille un nouvel espace pilote de « *microworking* ».

Communication sur l'espace Work & Station © SNCF

Ces aménagements signent le lancement de l'offre « *Work & Station* » dans les gares d'Île-de-France qui se déclinera en plusieurs formats. Ce site concrétise la naissance de la quatrième typologie de bureaux dans les gares, à savoir des espaces entièrement accessibles et gratuits pour tous les voyageurs.

Cette zone de « *microworking* », contrairement aux espaces de « *coworking* » comme celui de Clichy-Levallois, est un espace de travail ouvert, gratuit, connecté au wifi et proche des flux pour valoriser des temps d'attente ou de correspondance minutés.

L'innovation réside dans le design[8] de cet espace de 10 à 50 m² qui se divise en trois micro-zones déployées selon la superficie disponible et dont l'usage dépend du temps disponible (3, 5, 10 ou 20 minutes par exemple) :

- pour les usagers les plus « pressés » n'ayant que quelques minutes à attendre, des tablettes avec des prises électriques sont proposées. Cette « *zone astucieuse* » permet de travailler en restant proche des flux et des accès aux quais ;
- pour ceux qui disposent de plus de temps (une dizaine de minutes), un deuxième espace est disponible autour d'une table d'hôtes équipée de prises électriques et de sièges. Cette « *zone dynamique* » permet ainsi de « travailler sur le pouce » en surveillant le panneau d'information-voyageurs ;
- le troisième espace se destine aux voyageurs ayant quelques dizaines de minutes d'attente. Cette « *zone de concentration* » permet de s'installer pour travailler de manière plus confortable dans un fauteuil.

8. La SNCF a été accompagnée par le Cabinet « *weave AIR* » : « En phase avec les nouvelles tendances en termes de nomadisme professionnel et d'espace de travail partagé, weave AIR a accompagné la SNCF sur la traduction en gare d'un espace de microtravail depuis la définition du concept jusqu'à la réalisation de maquettes 3D et la rédaction d'un cahier des charges. » http://www.weave-air.eu/casestudy/imaginer-des-nouveaux-services-et-espaces-en-gare-pour-3-millions-dusagers-quotidiens/

schéma des différentes zones de l'espace de microworking
© réalisation Cerema à partir de travaux réalisés par TERTIA Concept, situé à Chilly Mazarin

Ces trois types d'espaces de « *microworking* » sont pensés pour accueillir autant d'usages autour de l'activité travail. L'idée est que plus on a de temps devant soi, plus on entre dans l'espace. Selon la SNCF, ces aménagements sont censés faire gagner du temps aux usagers en leur permettant de s'avancer dans leur journée de travail. Ce service en gare de Conflans-Saint-Honorine est ouvert tous les jours de la semaine (de 6 h 10 à 21 h en semaine, et de 6 h 10 à 16 h le dimanche) et propose un accès wifi gratuit.

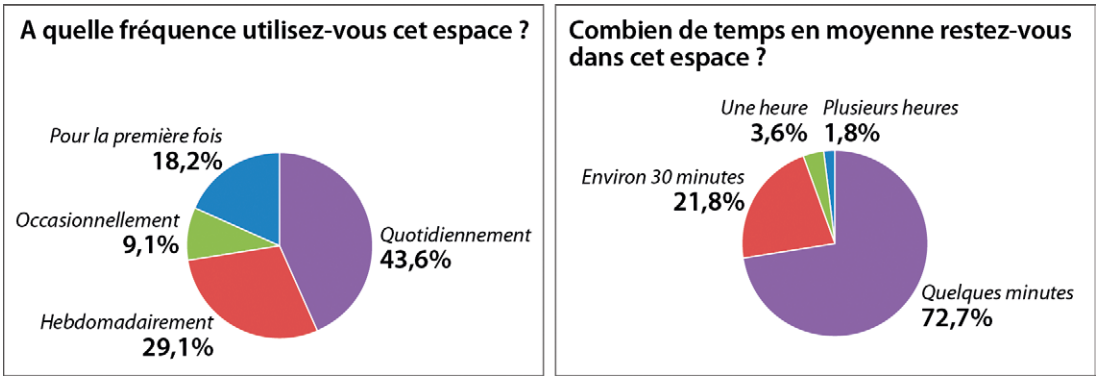
Retour sur le fonctionnement du service

« *Étrangement, ce sont les jeunes qui en profitent le plus. Nous les voyons souvent faire leurs devoirs, ou lire un livre* », explique Gérard Lagraulet, responsable adjoint du chef de gare SNCF[9]. Si le bilan et la fréquentation du lieu s'avèrent positifs, le réseau SNCF envisage de développer ce concept dans des gares plus fréquentées. « *Depuis sa mise en route, nous n'avons eu que des bons retours* », assure Gérard Lagraulet.

Un retour sur expérience a été réalisé un mois après l'ouverture et a permis de noter une très bonne appréciation par les clients et une utilisation régulière de l'espace, y compris en périodes creuses. Une enquête a été menée auprès d'une centaine de clients. Elle montre qu'un tiers des utilisateurs est déjà venu en gare avec comme premier but l'utilisation de l'espace « *Work & Station* ». L'usage « minute » du lieu est également confirmé avec 75 % des sondés qui déclarent l'utiliser juste avant de prendre le train.

Une autre enquête, réalisée par l'exploitant ligne J en mars 2016 confirme les premières observations. Les deux enquêtes montrent une demande forte des utilisateurs interviewés pour retrouver ce service dans d'autres gares du réseau. En outre, l'espace a été bien accueilli par la presse. Il est également très apprécié par la collectivité. Depuis son ouverture, l'espace est bien respecté par ses utilisateurs. Il reste propre et n'a pas subi de dégradation notable.

9. Propos rapportés dans la Gazette Valdoise le 22 janvier 2016 :
http://www.gazettevaldoise.fr/2016/01/22/le-work-and-station-entre-en-gare/



Sélection de retours clients sur l'usage de l'espace « microworking » © SNCF

Perspectives pour le travail en gare

Bien avant le lancement récent des services « *Work & Station* », le travail (ou d'autres types d'activités) en gare était déjà devenu une réalité pour de nombreux voyageurs. Pourtant, ces espaces de flux offraient rarement plus qu'une table de restauration rapide pour travailler avec son ordinateur portable ou échanger avec des collègues.

Aujourd'hui, le nouveau design des espaces en gare cherche à répondre à ces pratiques en offrant des aménagements dédiés à différentes formes de travail : des besoins minutés du « *télétravailleur gris de la fonction publique* »[10], des étudiants en stage ou des cadres en correspondance… aux solutions flexibles du travailleur indépendant adepte de l'économie collaborative ou du fondateur de *start-up*… Les innovations actuelles en matière de services s'adressent ainsi à différentes figures et renvoient très directement à l'évolution du rapport au travail et à la mobilité.

Au final, il est encore tôt pour tirer un bilan définitif des jeunes expériences « *Work & Station* » telles que le *coworking* en gare de Clichy-Levallois et le *microworking* en gare de Conflans-Saint-Honorine. Ce qui est certain, c'est que ces expériences accompagnent une tendance sociétale vers de nouvelles formes de travail connecté, flexible et collaboratif.

10. Propos rapportés de l'atelier sur les services en gare, organisé par le Cerema, le 8 octobre 2015.

Conclusion et perspectives

Marion Cauhopé, Cerema Territoires et ville

Ces retours d'expérience mettent en évidence qu'aucun type de service ne s'impose vraiment aux autres, **aucun standard** qui puisse être démultiplié dans toutes les gares TER. Les services développés semblent le plus souvent définis sur mesure, en cohérence avec le contexte local. D'une part, parce que sans doute toutes les gares ne réunissent pas les conditions nécessaires à l'accueil de services. D'autre part, parce que la diversité des gares, de leur niveau de fréquentation, de leur environnement ferroviaire et urbain impose un traitement au cas par cas : quel service proposer, pour quel public-cible, à quel endroit, sur quelle temporalité, avec quel modèle économique ? Autant de questions à examiner site par site.

Quelques conditions de réussite se dégagent toutefois. En premier lieu, les initiatives de services en gares se situent souvent à la **croisée de différents objectifs, portés par des acteurs aux compétences variées**. Valoriser ou revitaliser les bâtiments ferroviaires, renforcer la présence humaine en gare, là où la présence traditionnelle de la SNCF se réduit, améliorer l'attractivité du ferroviaire, faciliter la vie des usagers, mais aussi contribuer à la redynamisation urbaine du quartier gare et favoriser le développement économique du territoire… sont autant de motivations qui peuvent amener à développer des services dans les gares TER ou à leur proximité. Et les protagonistes de ces projets sont divers : collectivités de différents niveaux, SNCF, opérateurs privés classiques ou résolument innovants, associations, acteurs institutionnels, chacun pouvant être pilote ou partenaire de l'initiative. L'identification et la mobilisation de l'ensemble des partenaires par un porteur de projet, le partage des objectifs, la compréhension des contraintes et modes de fonctionnement de chacun, l'instauration d'un climat de confiance apparaissent comme autant de préalables à la mise en place d'un service en gare.

Autre pierre angulaire des services en gares : le **lien avec le territoire et le projet local**. Que le projet de développement d'un service en gare émane d'une initiative privée, associative ou publique, il est essentiel que les institutions locales, et notamment la collectivité intervenant sur le territoire d'implantation de la gare, soient parties prenantes du projet et que ce dernier converge avec les dynamiques locales. C'est ce même objectif que poursuit la SNCF lorsqu'elle lance des appels à manifestation d'intérêt pour le développement de tel ou tel type de service en gare : identifier des prestataires qui seront à même d'appuyer leur projet sur des initiatives locales et de l'intégrer au mieux dans les dynamiques du territoire. Le service proposé doit trouver une complémentarité avec les services déjà présents sur le territoire, notamment dans les centralités existantes, de bourgs comme de villes plus importantes. Points d'accès au réseau ferré et portes d'entrée sur le territoire, les gares peuvent également, par les services qui y sont proposés, devenir des vitrines de ce territoire, des lieux qui donnent à voir les ressources locales.

Ceci étant, la **pérennité des expériences n'est jamais totalement garantie**. Les activités commerciales privées sont soumises aux mêmes contraintes de rentabilité que celles implantées ailleurs, avec parfois des difficultés spécifiques liées au besoin de créer des habitudes nouvelles pour les consommateurs, au montant des loyers, à l'image du quartier, à l'accessibilité du quartier gare, aux contraintes spécifiques d'installation dans un bâtiment-voyageurs… D'autres expériences s'appuient, lors de leur mise en place, sur le soutien financier d'acteurs publics, mais le maintien de ces financements n'est jamais acquis et les services peinent parfois à trouver leur équilibre économique en dehors des subventions publiques. Des mécanismes de péréquation ou mutualisation peuvent constituer une forme de réponse à cette contrainte financière, lorsqu'un même prestataire est présent sur plusieurs gares. La recherche d'installations légères, modulaires, voire mobiles apporte une autre piste de solution.

Elle s'inscrit également en réponse aux contraintes techniques et juridiques d'une installation dans un bâtiment-voyageurs. Le service peut ainsi être déployé sur différents lieux : bâtiment-voyageurs, le parvis de la gare, d'anciens bâtiments ferroviaires ou bien encore dans le quartier environnant ; et sur différentes temporalités : présence continue, présence ponctuelle, événement...

Enfin, les services développés s'adressent à une **pluralité de figures d'usagers**. Les services développés en gare visent à répondre à l'évolution des modes de vie, et notamment de notre rapport au travail et à la mobilité. Les expériences développées ont montré la difficulté d'asseoir la rentabilité d'un service sur la seule fréquentation des voyageurs, concentrée sur les heures de pointe. Cela invite à viser d'autres publics que les usagers du train pour assurer la fréquentation du service, notamment les habitants, scolaires ou actifs du quartier-gare. Une communication sur le service, et ce dès son lancement, contribue à le faire connaître et à permettre qu'il rencontre rapidement son public.

Au-delà des expériences présentées dans l'ouvrage, on observe un **foisonnement d'expériences**, d'études ou de recherches visant à dynamiser les gares et à réfléchir collectivement à leur devenir. Parmi elles, des démarches innovantes incitent à faire évoluer les modalités d'action publique et à révéler le potentiel emblématique des gares des villes petites et moyennes dans le champ de l'économie territoriale à valeur sociale et collaborative. Sans prétendre à l'exhaustivité, les quelques expériences suivantes illustrent cette dynamique.

- **Gare Remix** est un événement créatif et collaboratif, inspiré de Museomix (www.museomix.org), qui a réuni des citoyens de tous horizons pendant trois jours (24, 25 et 26 avril 2015). L'objectif était de concevoir de manière collaborative des prototypes de services pour la gare Saint-Paul à Lyon. En organisant Gare Remix, le Grand Lyon et ses partenaires (Ville de Lyon, Région Rhône-Alpes, Gares & Connexion, Sytral – syndicat mixte des transports pour le Rhône et l'agglomération lyonnaise) souhaitaient à la fois porter un nouveau regard sur ce pôle d'échange et expérimenter de nouvelles formes collaboratives, associant acteurs institutionnels, acteurs privés et les forces créatives du territoire. http://garemixsaintpaul.grandlyon.com/

- **Citizens' Rail** est un projet européen (2012-2015) ayant pour objectif de dynamiser les chemins de fer locaux et régionaux en impliquant les acteurs. Ce projet s'est intéressé à la façon d'associer des communautés d'acteurs autour des gares, de développer des ateliers participatifs pour impliquer les institutions, les transporteurs, les usagers et les habitants. L'un des résultats est un kit d'outils qui propose des méthodes pour réussir la participation citoyenne, la rénovation de lignes ferroviaires ou la création de gares mieux adaptées. La crèche de la gare du Pallet en Pays de la Loire fait partie des retours d'expériences pour une « nouvelle utilisation des bâtiments ferroviaires ». http://www.citizensrail.org/fr/

- **Territoires en Résidences** est un programme développé par la 27e Région (laboratoire d'expérimentation sur l'élaboration et la conduite des politiques publiques - www.la27eregion.fr, conçu comme une alternative aux ingénieries habituelles sollicitées par les acteurs publics (études, consulting, audits, évaluation). Croisant différentes approches (sociologie, design de services et architecture), cette démarche s'adresse, à partir du terrain, à des usagers et acteurs locaux. La méthode de conception créative est composée de quatre épisodes : l'immersion, le prototypage, la co-conception, les laboratoires d'innovation publique. Des résidences se sont penchées sur les petites gares et ont imagé la gare rurale de demain : en Bretagne (gares TER de la ligne Rennes-Saint-Brieuc en 2015-2016 http://garebzh.la27eregion.fr) et en Bourgogne (gare de Corbigny en 2010 http://www.la27eregion.fr/cas-pratiques/la-gare-rurale-de-demain).

- **MiniLab** est une démarche de conception innovante qui consiste à réunir un public d'acteurs diversifié (un écosystème dynamique) pour les amener à produire des connaissances nouvelles. Cette méthode KCP (K-pour connaissances, C-pour concept, P-pour projet) éprouvée à la SNCF a été utilisée en Picardie en 2015. La trentaine de participants (issus d'horizons divers : les différentes directions de la SNCF et de la Région Picardie, des universités, des organismes d'études, instituts de recherche et pôles de compétitivité, des collectivités locales et autorités organisatrices de transport, des entreprises et *start-up*, des associations d'usagers) a cherché à traduire les nouveaux concepts autour des mobilités et temporalités en projets pour des petites et moyennes gares régionales.

Ces démarches ont en commun de se situer en amont dans l'élaboration des politiques publiques, et se distinguent par une grande créativité. Elles proposent des **méthodes innovantes d'action publique**, plus interactives, collaboratives et concertées avec différentes figures de citoyens (habitants, riverains, salariés, usagers…). Les collectivités territoriales sont toujours présentes ou à l'initiative, tout en cherchant à s'inscrire dans une démarche participative avec l'ambition de co-construire la décision publique. Les objectifs communs à ces démarches concernent la volonté de **se réapproprier les gares** comme espaces publics, pour en faire des lieux d'interaction sociale agréables à vivre, participant à la redynamisation de villes petites et moyennes.

Et après ? Il n'est pas toujours simple de savoir ce que les collectivités territoriales retirent concrètement de ces démarches, ni dans quelles mesures ces expériences accélèrent la transformation des gares en lieux de vie et de services. Même si elles ne sont pas toujours suivies d'effets sur le long terme, les acteurs peuvent tirer parti de l'accompagnement méthodologique, de la réalisation de diagnostics innovants, de la définition de projets créatifs, ou de l'organisation d'un événement porteur d'une dynamique locale. Elles confirment la place des **gares comme lieux potentiels d'innovation**, tant en matière de services que d'action publique.
In fine, le sujet des services en gare résonne avec les trois grands domaines que sont la mobilité, l'urbanisme et l'économie, permettant de dégager quelques enjeux d'avenir.

La **mobilité** d'abord, parce que c'est la fonction première des gares, lieu par excellence de l'intermodalité. Les gares des villes petites et moyennes sont aujourd'hui confrontées à des incertitudes quant aux perspectives de développement de l'usage du TER, dans ses composantes ferroviaires et routières. Ces incertitudes ne sont évidemment pas sans répercussions sur les perspectives de développement de services en gares. Cependant, les gares TER, principalement les gares périurbaines, conserveront durablement leur attractivité et donc un volume de fréquentation pouvant inviter au développement de services pour les usagers du train. Qui plus est, les gares sont des lieux où se joue la mobilité de demain. Points de repère pour les habitants des alentours, relativement faciles d'accès, généralement pourvues de stationnement, elles constituent un lieu privilégié pour accueillir les nouveaux services de mobilité : vélos en libre-service, autopartage, covoiturage, autocar longue distance, véhicules de tourisme avec chauffeur…

Les gares sont également toujours fortement porteuses d'enjeux dans le domaine de l'**urbanisme**, ne serait-ce qu'en raison des emprises foncières qu'elles représentent et des mouvements d'attraction qu'elles engendrent. Les objectifs politiques de transition écologique et énergétique concourent à promouvoir une organisation des territoires s'appuyant sur les réseaux structurants de transports collectifs, et en particulier les dessertes ferroviaires existantes, faisant des gares des points d'appui pour organiser le développement urbain, voire un support majeur de « la ville des courtes distances », dès lors qu'on y développe des lieux de vie, de services, de travail pour leur bassin local.

À ce titre, le développement des services en gare, de même que l'accessibilité multimodale de la gare, la requalification des espaces publics aux abords de la gare et vers le centre-ville, ou le renouvellement urbain du quartier, contribuent à valoriser les espaces-gares et à améliorer leur attractivité. Certaines collectivités envisagent ainsi le déploiement de services en gare comme première étape pour changer l'image du quartier et favoriser l'émergence de projets urbains qualitatifs à proximité.

Enfin, le développement des services en gare renvoie à des **enjeux économiques**. Les gares apparaissent comme des points d'appui pour le développement économique local, en même temps le modèle économique des services en gare est difficile à trouver. C'est peut-être aussi parce qu'on ne sait pas « monétariser » l'apport des services en gare sur des variables comme les gains en sécurité, le confort lié à la présence de services en gare, ou les plus-values de ces services pour le territoire. Or cette contribution pourrait justifier des subventions pérennes de la collectivité ou de l'opérateur ferroviaire. Plusieurs initiatives montrent en effet que les gares régionales apparaissent comme des lieux d'échanges et de diversité propices également au développement de services s'inscrivant dans des modèles alternatifs, basés sur des formes d'économie sociale et solidaire : conciergeries, associations d'insertion et d'entraide, réseaux d'échanges... L'essor de ces derniers permet d'interroger la « valeur sociétale » des gares et d'aborder autrement la plus-value qu'elles peuvent apporter au territoire.

Implementing services inside regional train stations

First local experiences and findings

The major changes of the main train stations in Paris and other large French cities have become the focus of public policies. As a consequence, regional train stations seem to have been overlooked. However, they represent an important challenge in the daily life of millions of French people and they are becoming places of experimentation for implementing services. Caretaker services, deliveries of fresh vegetables and fruit, bicycle maintenance shop, office rentals, etc.: a variety of services is now available within these regional stations which turn them into pleasant and animated living spaces.

This report is about this new trend. It aims at providing local decision makers with landmarks and ideas to develop services in their train stations. It relates the first findings of projects in these stations, and then focuses on 8 different examples.

Desarrollar los servicios en las estaciones TER (Transporte Expreso Regional)

Primeros ensayos de experiencias locales

Al enfocarse en los profundos cambios que conocen las grandes estaciones de trenes situadas en París o en las grandes metrópolis, se olvidaque las estaciones de los TER constituyen un fuerte reto para el quehacer diario de centenares de millares de franceses y se convierten, de esta forma, en lugares experimentales para el desarrollo de servicios. Concerjerías, centros de recopilación de frutas y vegetales frescos, cobertizos para bicicletas, lugares de actividades sociales del trabajo... se instala una diversidad de ofertas en estasestaciones y contribuye a hacer de ellas lugares de vida, animados y agradables.

Esta obra habla de esta dinámica. A través de la restitución de las primeras informaciones de proyectos realizados en las estaciones TER y la presentación detallada de ocho experiencias contrastadas, la obra tiene por ambición dar a los actores locales referencias e ideas para desarrollar servicios en su estación.

© 2017 - Cerema

Le Cerema, l'expertise publique pour le développement durable des territoires.

Le Cerema est un établissement public, créé en 2014 pour apporter un appui scientifique et technique renforcé dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques de l'aménagement et du développement durables. Centre d'études et d'expertise, il a pour vocation de diffuser des connaissances et savoirs scientifiques et techniques ainsi que des solutions innovantes au Cœur des projets territoriaux pour améliorer le cadre de vie des citoyens. Alliant à la fois expertise et transversalité, il met à disposition des méthodologies, outils et retours d'expérience auprès de tous les acteurs des territoires : collectivités territoriales, organismes de l'État et partenaires scientifiques, associations et particuliers, bureaux d'études et entreprises.

Toute reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement du Cerema est illicite (article L.122-4 du code de la propriété intellectuelle). Cette reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et L.335-3 du CPI.

Cet ouvrage a été imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement (norme PEFC) et fabriqué proprement (norme ECF). L'imprimerie Jouve est une installation classée pour la protection de l'environnement et respecte les directives européennes en vigueur relatives à l'utilisation d'encres végétales, le recyclage des rognures de papier, le traitement des déchets dangereux par des filières agréées et la réduction des émissions de COV.

Mise en page et maquettage : Cerema Centre-Est / Dmob / GCC (Franca Berland et Nadine Tavernier)
Coordination : Cerema Territoires et ville / service Édition (Bruno Daval)
Source photos de la couverture : Cerema, SNCF Mobilités
Impression : Jouve tél. 01 44 76 54 40
Achevé d'imprimer : avril 2017
Dépôt légal : avril 2017
ISBN PDF : 978-2-37180-180-6
ISBN impression : 978-2-37180-188-2
ISSN : 2552-884X

Éditions du Cerema
Cité des mobilités
25, avenue François Mitterrand CS 92 803
69 674 Bron Cedex

Bureau de vente
Cerema Territoires et ville
2 rue Antoine Charial
CS 33 927
69 426 Lyon Cedex 03 – France

Tél. 04 72 74 59 59 - Fax. 04 72 74 57 80

www.cerema.fr rubrique « Nos éditions »
catalogue.territoires-ville.cerema.fr

La collection « Expériences et pratiques » du Cerema

Cette collection regroupe des exemples de démarches mises en œuvre dans différents domaines. Elles correspondent à des pratiques jugées intéressantes ou à des retours d'expériences innovantes, fructueuses ou non, dont les premiers enseignements pourront être valorisés par les professionnels. Les documents de cette collection sont par essence synthétiques et illustrés par des études de cas.

Développer les services dans les gares TER

Premiers enseignements d'expériences locales

À se focaliser sur les profondes mutations que connaissent les grandes gares, situées à Paris ou dans les grandes métropoles, on en oublie que les gares TER constituent un enjeu fort pour le quotidien de centaines de milliers de Français et deviennent, elles aussi, des lieux d'expérimentation pour le développement de services. Conciergeries, paniers fraîcheur, maisons du vélo, tiers-lieux du travail... une diversité d'offres s'installe dans ces gares, et contribue à en faire des lieux de vie, animés et agréables.

C'est de cette dynamique que rend compte cet ouvrage. À travers la restitution des premiers enseignements de projets menés dans les gares TER et la présentation détaillée de huit expériences contrastées, l'ouvrage a pour ambition de donner aux acteurs locaux des repères et des idées pour développer des services dans leur gare.

Sur le même thème

Stratégies foncières aux abords des gares TER
Série de fiches 1 à 6 – 2012-2014

Articuler urbanisme et transport
Les contrats d'axe français à la lumière du Transit-Oriented Development (TOD) – 2015

Urbanisme commercial
Intégrer les activités commerciales dans le tissu urbain : enjeux et opportunités – 2016

Aménagement et développement des territoires - Ville et stratégies urbaines - Transition énergétique et climat - Environnement et ressources naturelles - Prévention des risques - Bien-être et réduction des nuisances - Mobilité et transport - Infrastructures de transport - Habitat et bâtiment

ISSN : 2552-884X
ISBN : 978-2-37180-180-6

Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement - www.cerema.fr
Cerema Territoires et ville : 2 rue Antoine Charial - CS 33927 - F-69426 Lyon Cedex 03 - Tél. +33(0)4 72 74 58 00
Siège social : Cité des mobilités - 25 avenue François Mitterrand - CS 92803 - F-69674 Bron Cedex - Tél. +33 (0)4 72 14 30 30