

Développer des services dans les gares TER

Premiers enseignements d'expériences locales



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

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-Sainte-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 design⁸ 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

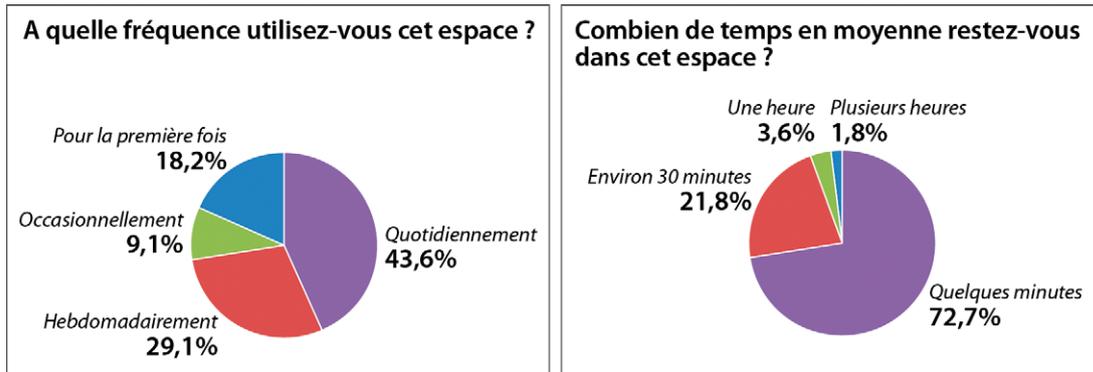
« Étrangement, ce sont les jeunes qui en profitent le plus. Nous les voyons souvent faire leurs devoirs, ou lire un livre », explique Gérard Lagraulet, responsable adjoint du chef de gare SNCF⁹. Si le bilan et la fréquentation du lieu s'avèrent positifs, le réseau SNCF envisage de développer ce concept 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) souhaitent 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 27^e 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 imaginé 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 olvida que 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 estas estaciones 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'encre végétale, 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

Achévé 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