

*Les services dans et autour des gares TER*

## Synthèse de l'atelier n°2

# Stratégies et logiques d'acteurs

## Lille, le 10 mars 2015

Le **deuxième atelier** « Services dans et autour des gares TER » s'est tenu le 10 mars 2015 à Lille en présence d'une trentaine d'acteurs (régions, agglomérations, communautés de communes, CCI, agences d'urbanisme, Gares & Connexions, services de l'État...).

Cette séance sur le thème des stratégies et des logiques d'acteurs a permis de mieux comprendre l'intérêt pour chacun des acteurs de développer des services dans et autour des gares régionales, mais aussi les contraintes et difficultés rencontrées. Elle s'est organisée autour des interventions de :

- Jacques Breysse, directeur Exploitation et Services de l'agence Gares Centre-Est Rhône-Alpin, sur les enjeux de la valorisation des petites gares pour Gares & Connexions,
- Siegfried Soulabaille, directeur général des services de la ville de Mouy (Oise), et Odile Lallement, directrice de l'association Réseau coup de main, sur les projets pour la gare de Mouy-Bury et son quartier,
- Sonia Lavadinho, géographe spécialisée en mobilité et développement territorial, chercheuse à l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL),
- Philippe Jauffret, administrateur de l'Union nationale des Points Information Médiation Multi Services (PIMMS), et Sandrine Verstavel, directrice du PIMMS Artois-Gohelle sur le développement des PIMMS en gare.

Le présent document propose une synthèse des principaux thèmes et questionnements soulevés au fil des présentations et des temps de débats.

### Quels acteurs du développement des services en gare ? Quelles logiques ?

Les deux premiers ateliers sur le thème des services dans et autour des gares permettent de dresser le constat que le développement des services en gare fait intervenir une diversité d'acteurs :

- **les acteurs du système ferroviaire** : le groupe SNCF, plus précisément l'EPIC mère SNCF en charge de la gestion unifiée de l'immobilier et du foncier ferroviaires, et Gares & Connexions (SNCF Mobilités) en tant que gestionnaire des gares ; et les régions en tant qu'autorités organisatrices des transports régionaux ;
- **les acteurs de l'aménagement du territoire** : les collectivités locales (régions, départements, communes et intercommunalités...) et leurs établissements publics en tant que maîtres d'ouvrage ou financeurs ; et les agences d'urbanisme dans leur rôle d'assistance à maîtrise d'ouvrage des collectivités. L'acteur régional intervient donc à double titre sur la question des services en gare : en tant qu'autorité organisatrice des transports et au titre de ses compétences en aménagement ;

- **les acteurs économiques et sociaux** : les prestataires de service, les commerçants, les associations, les organismes de service public, les chambres consulaires..., susceptibles de gérer des services dans ou autour des gares, ou d'accompagner leur émergence ;
- **les « usagers » des services** qu'ils soient usagers du train, actifs ou habitants

des quartiers de gares ; ils sont les destinataires des services et commerces développés et, à ce titre, sont des acteurs essentiels de la vie en gare.

Les stratégies de ces différents acteurs en matière de services ne répondent pas aux mêmes préoccupations et ne découlent pas des mêmes interrogations.

## Pour les acteurs du système ferroviaire, en quoi est-ce utile et nécessaire de proposer des services en gare ?

Le premier atelier, tenu en décembre 2014, avait notamment permis à quelques régions de s'exprimer sur l'enjeu de développement de services dans les gares. Place a été donnée, au cours de ce deuxième atelier, à la SNCF, à travers la politique de développement des services en gare portée par Gares & Connexions (SNCF Mobilités).

Cette politique procède de la recherche d'une double valorisation : la valorisation du patrimoine des gares et la valorisation de l'usage des gares.

### Valoriser le patrimoine existant

Gares & Connexions voit dans le développement des services en gare une opportunité de redonner vie aux nombreux espaces vacants existants aujourd'hui dans les gares. Cela contribue à un meilleur entretien du patrimoine et évite de fait la dégradation du bâtiment. En effet, un patrimoine qui se dégrade coûte cher en entretien et devient plus difficile à valoriser. La présence d'activités en gare contribue aussi à donner aux usagers un sentiment de sûreté dans le lieu.

### Garantir l'attractivité des gares

Considérant qu'« une gare occupée est une gare attractive », Gares & Connexions a développé une politique fondée sur **cinq promesses** pour améliorer cette attractivité :

- Information : donner accès à l'information dans les trains et dans les gares,
- Déplacement : faciliter les déplacements des usagers et l'intermodalité,
- Propreté et sûreté : assurer la propreté et la sûreté des gares, à travers le nettoyage, le gardiennage, la vidéosurveillance, etc.,
- Confort : faire en sorte que le temps passé en gare soit agréable (qualité des espaces d'attente, accès Wifi...),
- Services et commerces : mettre à disposition des usagers des services facilitateurs de la vie quotidienne.

Ces « promesses » ne se concrétisent pas de la même manière dans toutes les gares : le niveau de services varie en fonction du type de gare, et des standards régionaux négociés dans le cadre des conventions avec les autorités organisatrices.

## Pour les acteurs de l'aménagement du territoire, en quoi la gare peut-elle être stratégique pour développer des services ?

Ce deuxième atelier a permis de présenter la vision d'un acteur communal, avec le cas de Mouy, commune de 5 000 habitants située dans l'Oise, entre Beauvais et Creil. Le directeur général des services de la commune a présenté le projet d'implantation d'une conciergerie en gare, qui s'insère dans un projet plus global de réaménagement du quartier de gare.

De ce point de vue, deux enjeux majeurs peuvent être identifiés : redynamiser le quartier de gare, contribuer au développement économique de la ville.

### Redynamiser le quartier de gare et la ville alentour

Pour la commune de Mouy, la gare régionale est un atout majeur de redynamisation urbaine, au **cœur du projet de ville**. Actuellement desservie par 15 trains par jour et empruntée par quelque 200 voyageurs quotidiens, elle doit connaître une amélioration prochaine de l'offre en lien avec le développement des liaisons TGV et TER entre Roissy et la Picardie.

Le projet de réaménagement du quartier de gare porte à la fois sur la valorisation de la gare, et sur un projet urbain visant à réorienter le développement communal sur les friches industrielles présentes aux abords.

Le projet orchestre ainsi des enjeux d'accessibilité multimodale de la gare, de requalification des espaces publics aux abords de la gare et vers le centre-ville, de renouvellement urbain, de diversité fonctionnelle (habitat, services, économie), dans l'objectif global d'améliorer l'attractivité de la gare et du quartier de gare.

L'enjeu d'articuler projet pour la gare et projet urbain a également été souligné par Sonia Lavadinho : il est important de travailler à l'échelle du « **périmètre marchable** » de la gare, de recréer un « écosystème gare » en trouvant des synergies entre la gare et les

attracteurs alentours (commerces, équipements publics...).

### **Favoriser le développement économique**

Partant de l'idée que « l'utilisateur du train peut choisir de faire à la gare des choses qu'il fait ailleurs » (Sonia Lavadinho), le développement de services dans et autour des gares peut contribuer au développement économique du territoire en offrant, par exemple, la possibilité aux actifs prenant le train pour se rendre au travail d'utiliser des commerces et services présents sur le territoire de départ, au lieu de le faire sur leur territoire d'emploi.

## **Pour les acteurs économiques et sociaux, quel peut être l'intérêt de venir s'implanter en gare ?**

L'atelier a donné la parole à deux acteurs associatifs : le Réseau Coup de main (qui propose un service de conciergerie en gare de Clermont-sur-Oise, et en proposera un demain en gare de Mouy-Bury) et l'Union nationale des PIMMS avec un éclairage particulier sur le PIMMS Artois-Gohelle (Liber-court, Arras et Lens).

Le choix d'implantation de ces deux prestataires de services poursuit au fond un même objectif : faire jouer à la gare un autre rôle.

### **Faire de la gare autre chose qu'un simple lieu de passage**

La gare est un lieu de passage pour les usagers du train, mais ce n'est pas là son seul rôle. Les exemples présentés par Sonia Lavadinho montrent que l'utilisateur peut passer plus de temps en gare qu'on ne le pense, notamment lorsque des commerces ou services attractifs, apportant « un supplément d'âme », sont présents en gare, et que la fréquence des trains est élevée.

Contrairement à des services et commerces implantés en centre-ville, une implantation en gare permet aux acteurs économiques et sociaux d'aller au-devant des usagers : c'est le service qui vient à l'utilisateur et pas l'inverse !

Les conciergeries du Réseau Coup de main s'adaptent ainsi aux flux de voyageurs : ne nécessitant pas d'installation en dur, mais seulement un mobilier léger, elles sont présentes uniquement certains jours, à certaines heures. Elles permettent l'accès à différentes prestations relevant de l'économie sociale et solidaire, tels que des services à la personne (jardinage, bricolage...), la gestion du linge (pressing, retouches...) ou le retrait de paniers fraîcheur.

### **Renforcer la gare comme point de repère**

La gare est souvent un lieu connu et reconnu par les habitants au sein de la commune : c'est un point de repère (même si l'image qui lui est associée n'est pas toujours positive). C'est aussi un lieu de rencontres, où les gens peuvent se donner rendez-vous. Et c'est un lieu qui n'est pas marqué socialement comme peuvent l'être certains quartiers, ce qui est un atout pour certains acteurs comme l'a illustré l'exemple du PIMMS Artois-Gohelle. En effet, un des intérêts pour ce PIMMS d'être implanté en gare est de pouvoir bénéficier de l'image « neutre » de la gare qui permet de s'adresser plus facilement à une population diversifiée, qu'elle soit utilisatrice du train ou riveraine.

## **Que peuvent apporter les services en gare aux différents usagers ?**

Bien que les usagers n'ont pas participé aux échanges et qu'ils peuvent apparaître comme les « oubliés » des projets de services en gare, cet atelier comme le précédent ont pu démontrer que l'intérêt des usagers reste au cœur des logiques des autres acteurs.

Deux grands objectifs sont en effet généralement poursuivis : permettre d'optimiser les

déplacements, et apporter confort et sécurité au sein des gares.

### **Faciliter le quotidien des actifs en optimisant leurs déplacements**

L'exemple des conciergeries du Réseau Coup de Main que la mise en place de services de proximité contribue à l'améliora-

tion des conditions de vie des actifs, en leur donnant accès à un offre de services directement sur leur lieu de transport.

### Apporter un confort et une sérénité au sein des gares

L'implantation de services en gare permet également de réintroduire des interactions humaines au sein des gares, ce qui contribue à procurer une sérénité aux usagers. À Libercourt par exemple, l'implantation du PIMMS a

permis de recréer du lien entre les populations (utilisatrices du train ou non) et les services publics. La présence humaine répond également à une problématique de sécurité des personnes, des personnels, des biens, et permet de réduire de manière tangible les incivilités et actes de malveillance. Le PIMMS assure en outre un rôle de conseil en mobilité et d'accompagnement à l'utilisation du train (assistance à l'utilisation des automates, information en situation perturbée, etc.).

## Quelles modalités de mise à disposition de locaux en gare ?

Malgré des logiques différentes des acteurs du développement des services en gare, l'enjeu est, selon Sonia Lavadinho, de faire de la gare un « **hub de vie** », c'est-à-dire un « espace public majeur qui connecte les gens tout le temps », un espace public qui joue un rôle de centralité au cœur de la ville, et cela quelle que soit la taille de la gare.

Mais concrètement, comment passer à l'action et créer ces « hubs de vie » ? Que faut-il

pour que ce système d'acteurs investisse la gare, ou ses abords ? Quelles sont les conditions nécessaires au développement des services ?

Si ces questions seront approfondies dans les séances à venir, les échanges ont donné quelques clés de lecture, notamment sur les conditions d'installation de services dans les gares gérées par Gares & Connexions.

## Différents types d'occupants, un principe d'équité de traitement

Gares & connexions distingue deux grands types d'occupants, présents au sein de ses gares :

- les **occupants internes** au système ferroviaire qui regroupent des services du groupe SNCF (par exemple, pour l'entretien des infrastructures) et des autres transporteurs (TER...);
- les **occupants externes** : commerces, collectivités, associations, services de l'État, etc.

Aucun de ces occupants n'accède gratuitement aux espaces disponibles en gare : mis à part les commerces dont la redevance est basée sur le chiffre d'affaires, tous les occupants (internes ou externes) paient, dans une même gare, le même loyer. Pour les petites et moyennes gares, ce loyer est défini en fonction du marché local de l'immobilier, et

peut donc différer d'une gare à l'autre. Ce principe d'équité entre les occupants est mis en avant par le gestionnaire des gares.

Pour optimiser l'occupation des espaces disponibles en gare, et répondre à l'un des objectifs cités plus haut, Gares & Connexions, à travers sa filiale A2C, encourage le développement des commerces et services, à travers des appels à projet qui concernent très majoritairement les gares les plus fréquentées (plus de 5000 montées-descentes par jour). Un appel à projets peut porter sur un ensemble de gares, permettant au preneur de faire jouer des logiques de péréquation et de proposer un même service dans différentes gares, y compris dans certaines où il sera peu ou pas rentable. C'est le cas, par exemple, du contrat entre Gares & Connexions et Relay, par lequel Relay est présent dans 300 gares.

## Trois principales modalités d'occupation des espaces au sein des gares

Aujourd'hui, pour les acteurs externes au système ferroviaire, l'occupation de la gare peut se faire selon différentes modalités :

- **la concession**. Par une convention d'occupation temporaire du domaine public, définie par les deux parties pour une durée de 7 à 15 ans, l'occupant accède à titre

payant à un espace en gare. Ce dispositif est utilisé pour des usages divers : maisons de services, médiathèques ou bibliothèques, crèches, PIMMS, VéloStations, espaces multiservices, offices de tourisme, commerces... La durée de montage de la procédure (12 à 18 mois)

est cependant souvent dissuasive pour les candidats.

- **le transfert de gestion.** Il permet de modifier 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 la gare n'est plus utilisée pour l'accueil des voyageurs. 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.** Quand le bâtiment est vide et ne sera plus utilisé par l'opérateur ferroviaire, Gares & Connexions peut le céder à un tiers. Cela offre l'opportunité de donner une seconde vie à un bâtiment-voyageur, mais impose de prendre en compte des spécificités liées à la proximité des voies ferrées (consignes de sécurité, nuisances sonores), et nécessite souvent des travaux conséquents pour remettre à niveau le bâtiment.

### Quelles perspectives pour faciliter l'accueil d'activités en gare ?

Ces démarches, et les procédures qu'elles impliquent, rendent encore parfois difficile le développement des services et commerces dans les petites gares. Pour permettre l'émergence rapide de ces activités, une perspective serait de repérer en amont les espaces vacants, les rendre visibles, et préparer leur commercialisation en mettant en place des **coques vides**, prêtes à accueillir une activité. Elle se heurte pour l'instant à une limite du groupe SNCF : s'il s'occupe d'immobilier, le groupe SNCF a peu de moyens, notamment financiers, pour porter une telle initiative. Sur les petites gares, Gares & Connexions est pour l'heure davantage dans une logique de réponse aux sollicitations.

Ces modalités actuelles d'implantation au sein des gares soulèvent une question d'importance. En effet, les débats au cours de l'atelier ont souligné l'existence d'une demande forte pour y déployer des activités qui ne sont pas commerciales, notamment des **missions de services publics** (dont les PIMMS sont une illustration). Ils ont alors invité à s'interroger sur la proposition de modalités d'accueil différentes selon le type de services, permettant de distinguer entre **services rentables et services non rentables** dans le calcul des loyers, et remettant en cause le principe d'équité entre occupants des gares.

### Les gares, des lieux propices à l'hybridation des services ?

Cet atelier, comme le précédent, a donné à voir des services de natures diverses, participant à redonner de la vie aux gares : activités marchandes, services publics, services à la personne, présence sur une seule ou sur plusieurs gares, occupation pérenne ou ponctuelle des gares...

Sous cette diversité, un trait commun apparaît : le caractère hybride de ces services. Les activités déployées en gare sont bien souvent **mutualisées, multifformes, modulables**, un

même prestataire proposant plusieurs services (c'est le cas notamment des conciergeries du Réseau coup de main, ou des PIMMS).

Cette inventivité nous invite à approfondir, dans les ateliers à venir, les réflexions sur les différents types de services, leur cible, leur fonctionnement, les montages opérationnels sur lesquels ils reposent, les usages et usagers qu'ils rencontrent.

*Rendez-vous le jeudi 21 mai à Lyon  
pour l'atelier n°3 sur les conditions de mise en œuvre  
des services dans et autour des gares*

**Auteurs** : Malvina Richez et Marion Cauhopé, avec l'appui de Gilles Bentayou, Sophie Hasiak, Emmanuel Perrin et Cyprien Richer

**Contact** : Marion Cauhopé (Direction Territoires et ville) – [marion.cauhope@cerema.fr](mailto:marion.cauhope@cerema.fr)