

# Les petites gares françaises, lieux d'innovation en matière de services

Marion Cauhopé et Emmanuel Perrin

en collaboration avec Gilles Bentayou, Sophie Hasiak, Cyprien Richer et Malvina Richez

# Lieux d'innovation et d'expérimentation !

## Voyage en train



## Intermodalité



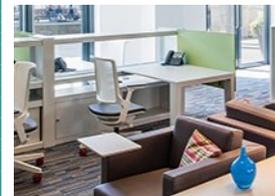
## Achats du quotidien



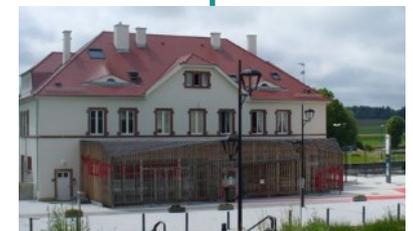
## Espaces de dépôt/retrait



## Travail nomade



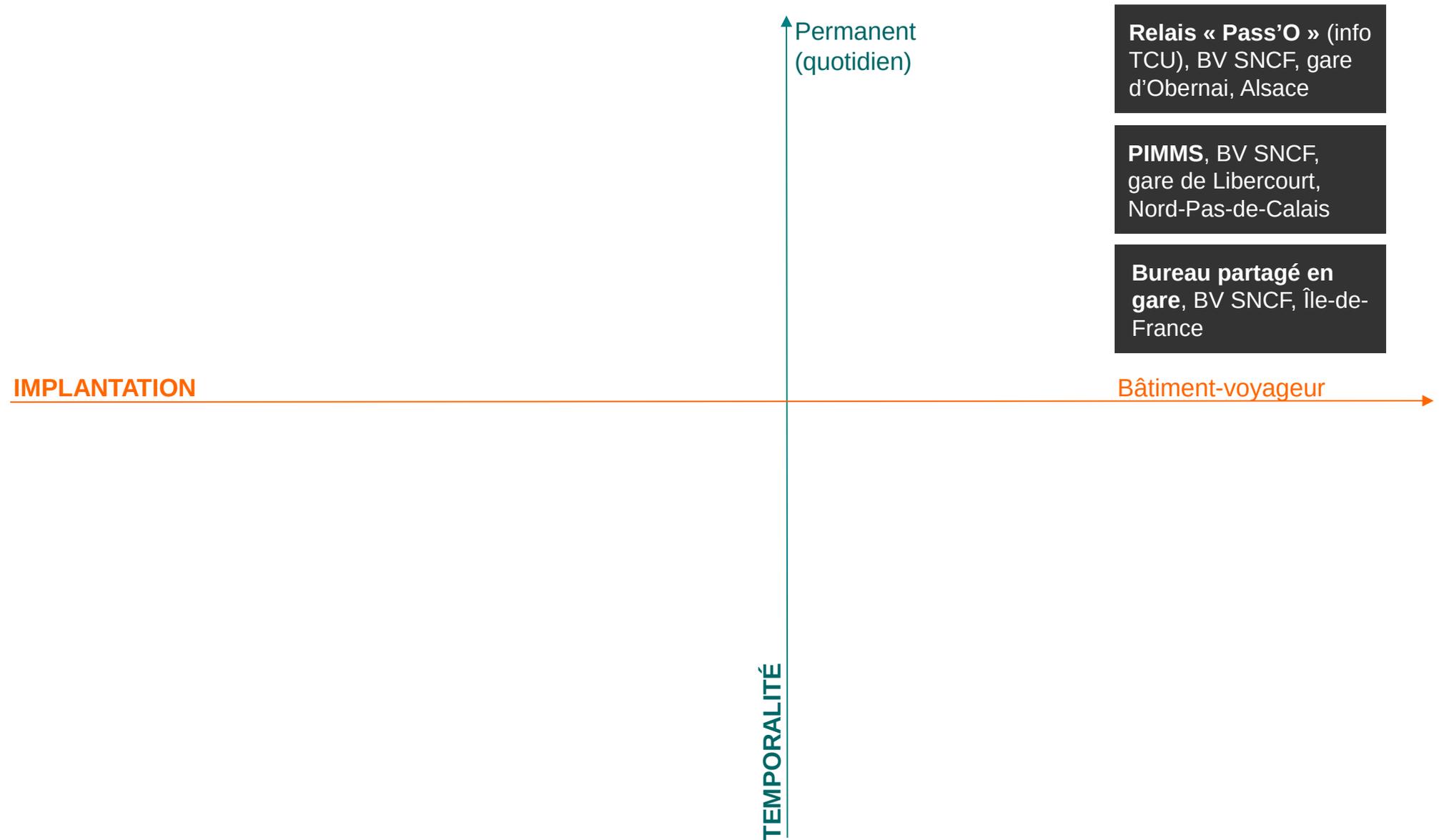
## Services à la personne



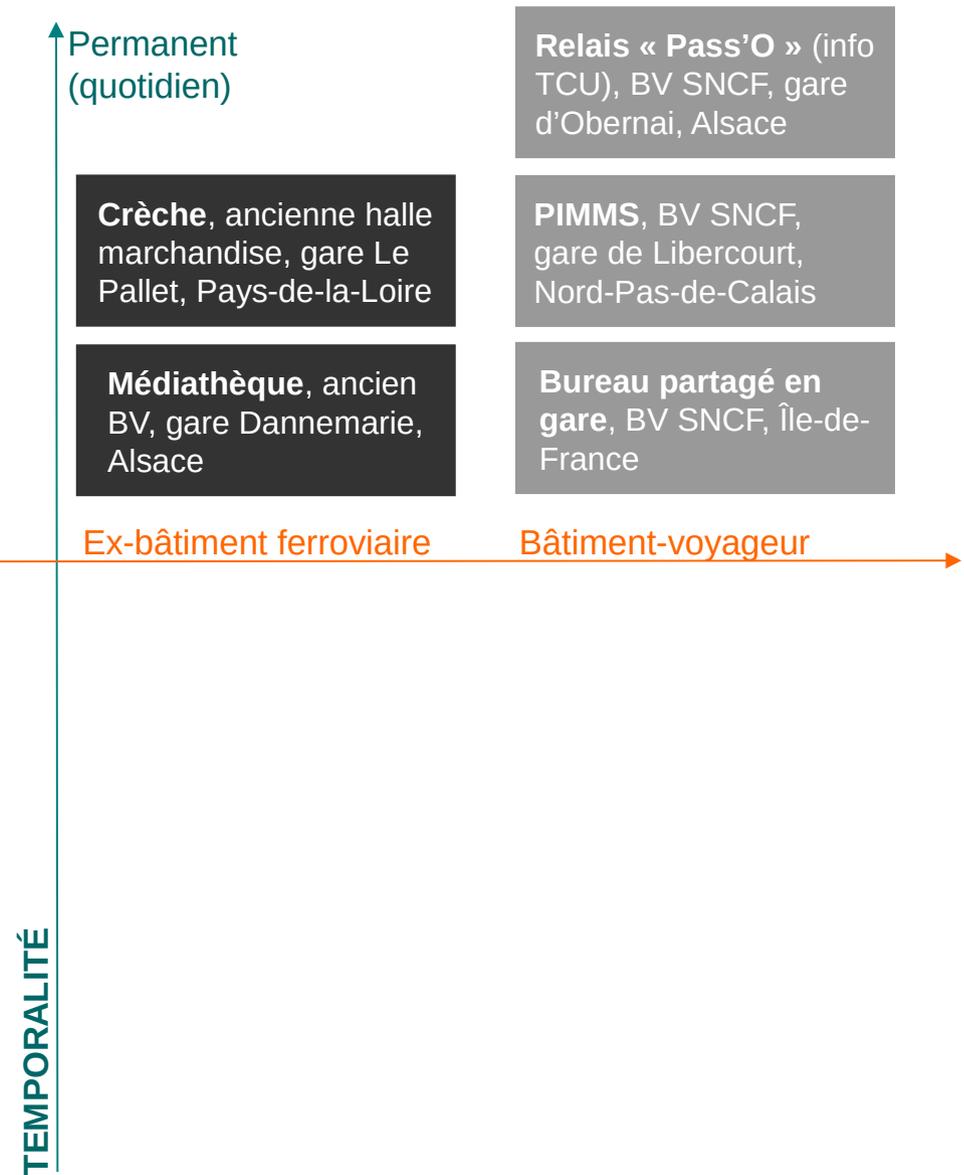
## Arts et culture



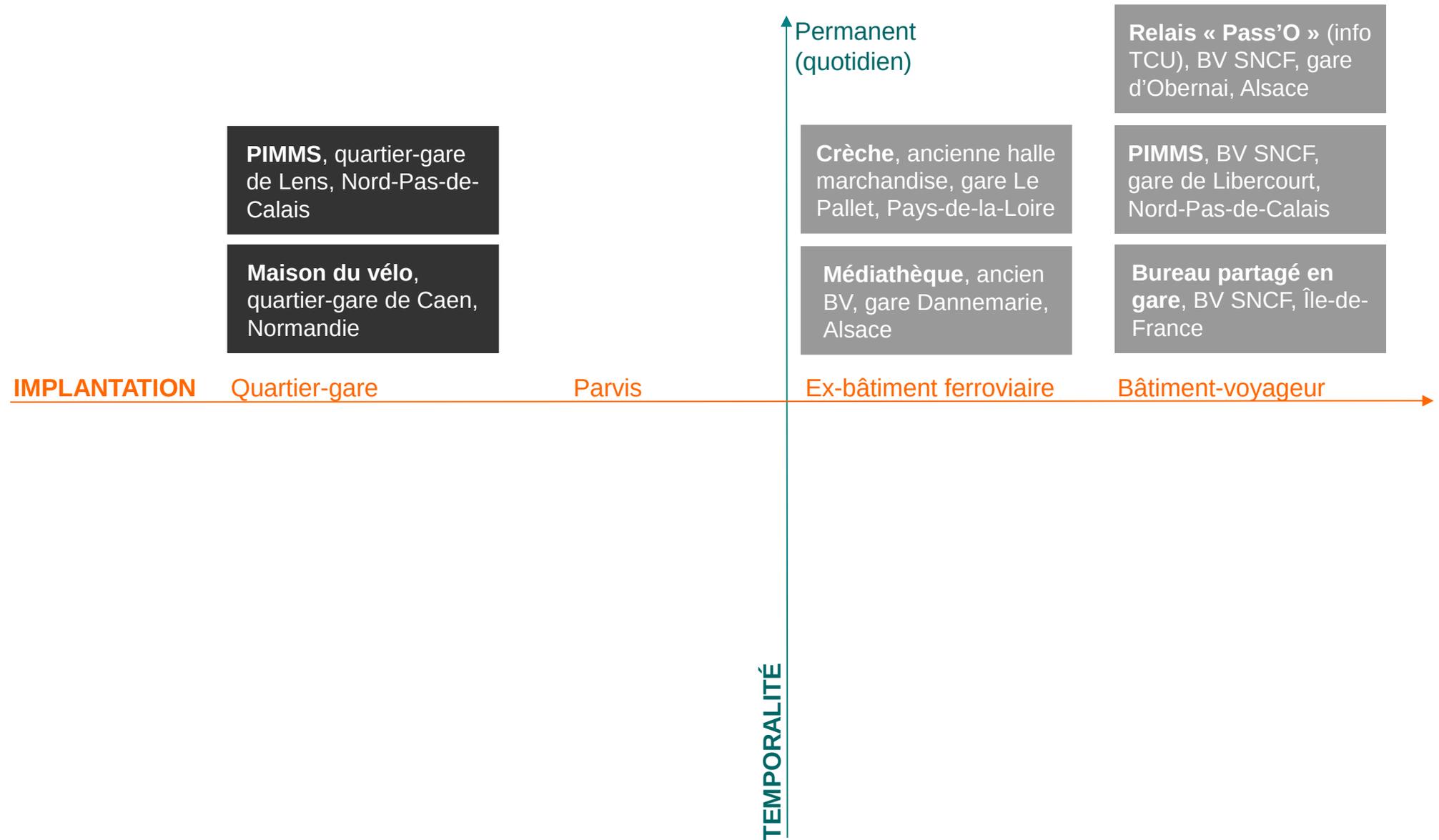
# Des logiques d'implantation sur-mesure



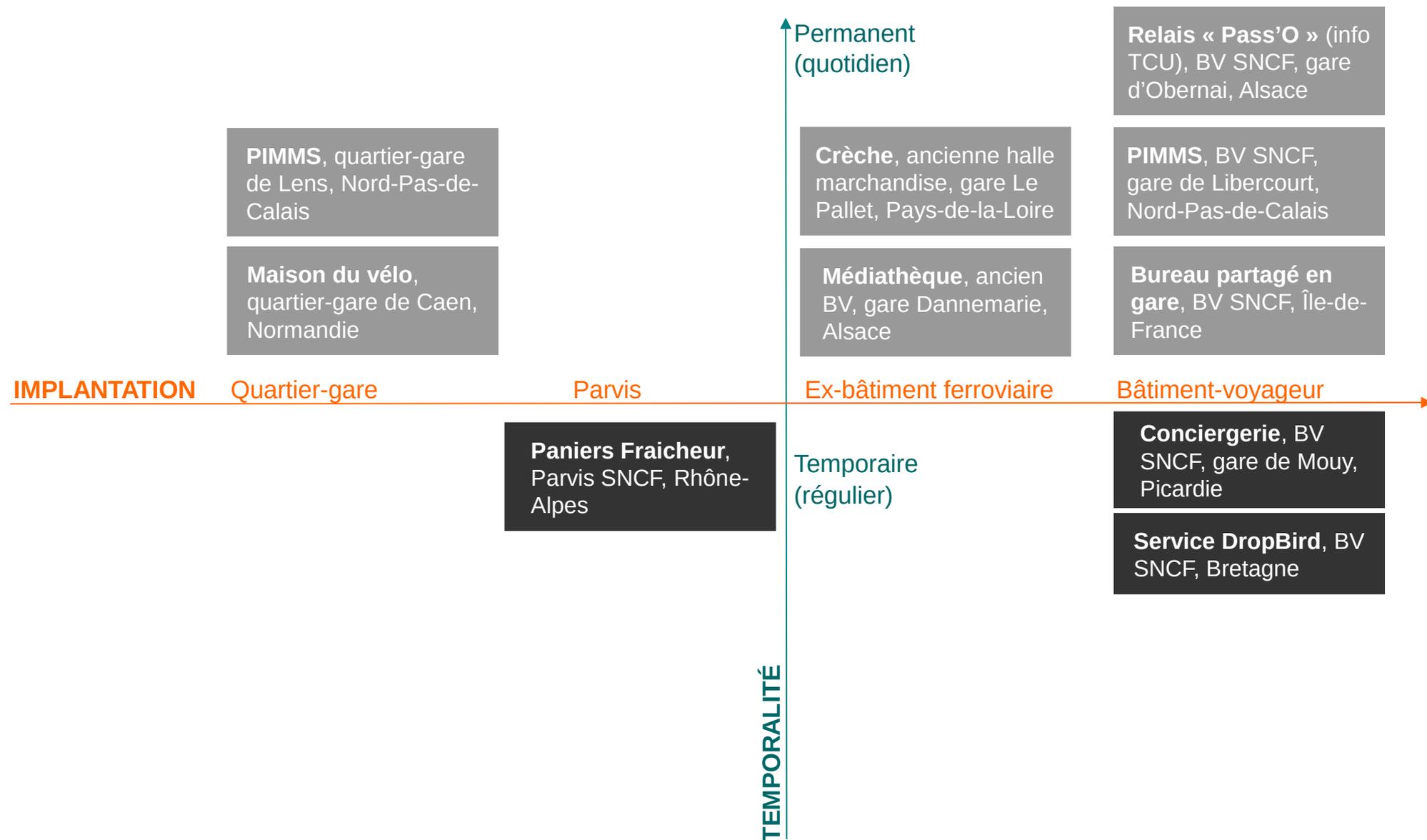
# Des logiques d'implantation sur-mesure



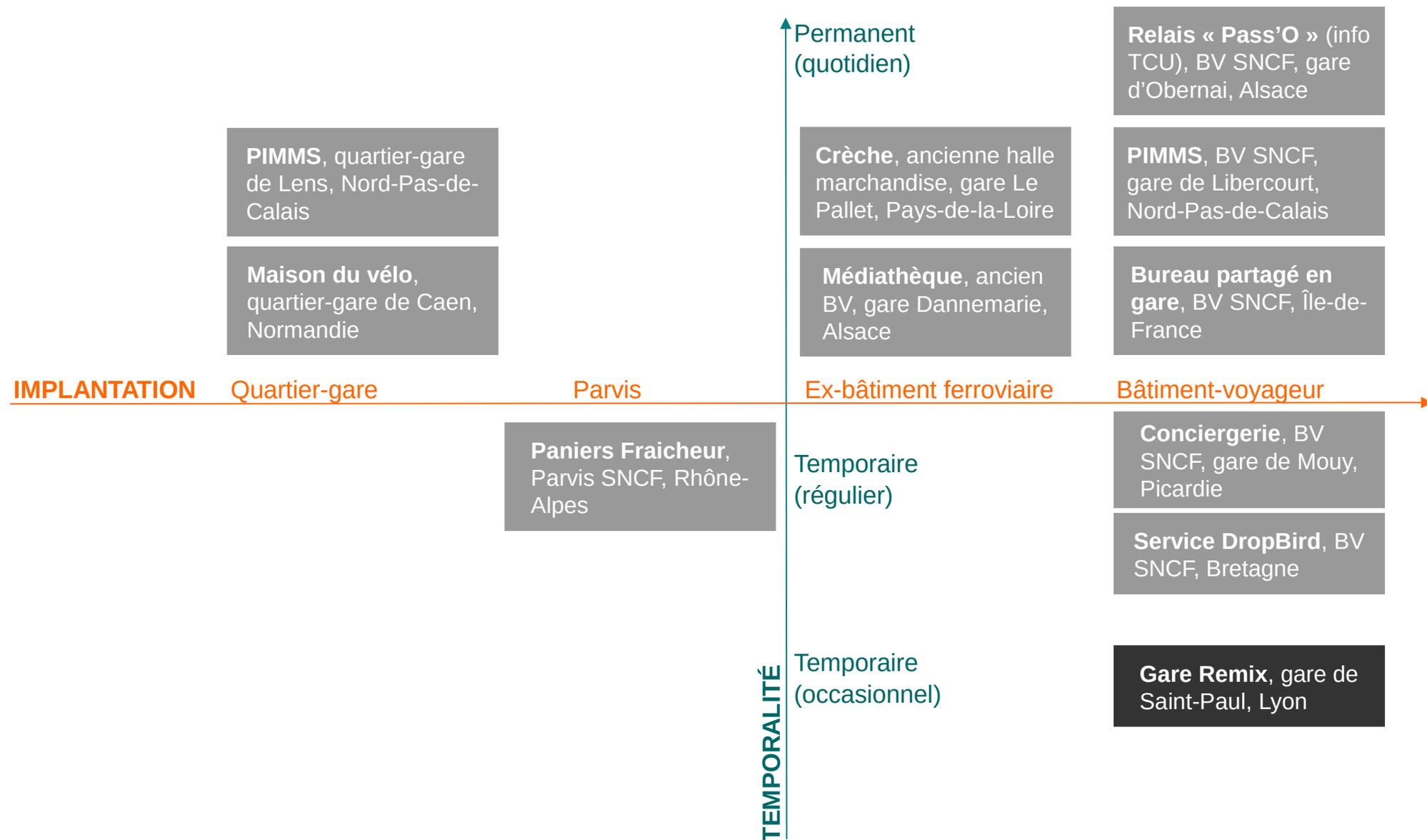
# Des logiques d'implantation sur-mesure



# Des logiques d'implantation sur-mesure



# Des logiques d'implantation sur-mesure



# Différents acteurs, différents intérêts à agir

Acteurs du système ferroviaire

- Valoriser le patrimoine existant
- Améliorer l'attractivité des gares et du train
- Améliorer confort et sûreté dans la gare
- Faciliter le quotidien des usagers

Collectivités locales et acteurs de l'aménagement

- Redynamiser et animer le quartier de gare et la ville
- Promouvoir un aménagement tourné vers les mobilités durables
- Soutenir des initiatives locales

Prestataires de services

- Amener les services aux usagers
- Aller au-devant d'une clientèle nouvelle
- Utiliser le point de repère qu'est la gare
- La gare comme adresse... accessible !

# Quel ancrage concret dans le territoire ?

## Prise en compte des temporalités de la gare



- Animer les espaces-temps « vides » (hors heures de pointe)
- Tirer parti des heures de pointe tout en préservant la fluidité de la gare

## Ville et territoire

## Environnement proche de la gare

## Gare (BV + quais + parvis)

## Interactions gare/environnement, quelques points clés

- Rendre les services visibles, via l'information et la signalétique
- Rendre les services accessibles, via le traitement qualitatif des cheminements entre la gare et son environnement proche

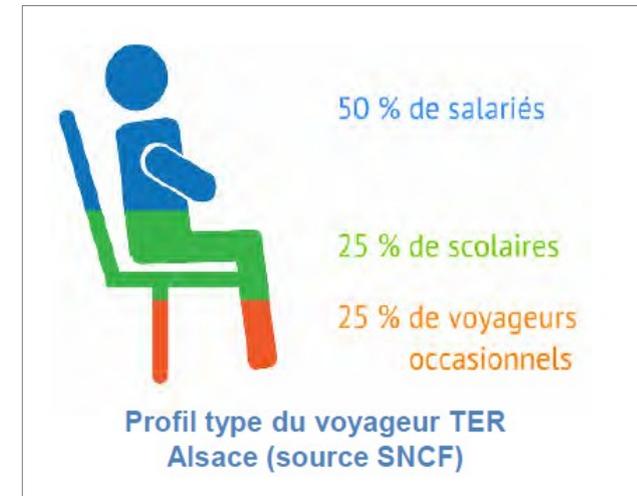
## Interactions gare/ville, quelques points clés

- Proposer des services complémentaires à l'offre déjà existante sur le territoire
- Utiliser la gare comme « vitrine » de la ville et du territoire

# Des services pour quels usage(r)s ?

## La gare permet de cibler plusieurs publics

- Pendulaires (actifs, scolaires) :
  - Offrir de bonnes conditions d'accueil
  - Faciliter la vie quotidienne, en plaçant sur le parcours des services utiles au quotidien
- Usagers occasionnels ou touristes :
  - Faire de la gare une portée d'entrée sur la ville
  - Délivrer des informations pratiques ou touristiques
- Voyageurs en correspondance :
  - Offrir du confort, la possibilité de se reposer
  - Valoriser le temps d'attente en gare
- Habitants et actifs du quartier-gare :
  - Proposer une offre de proximité, complémentaire aux centralités existantes

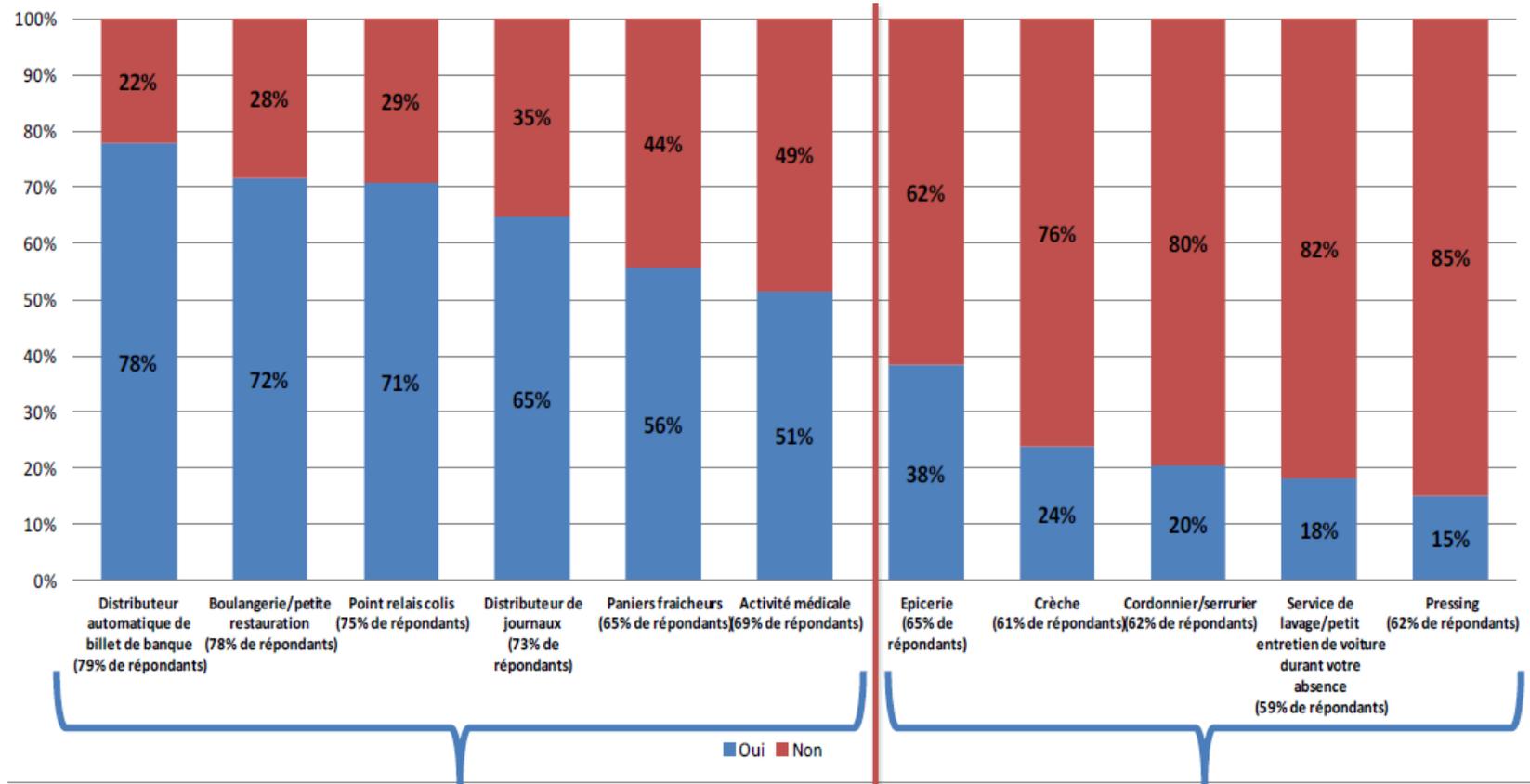


# Des services pour quels usage(r)s ?

## Répondre aux attentes, mais pas seulement

*un train qui arrive enfin  
à l'heure...*

### Enquête auprès des usagers du train – Région Alsace



Implantation à étudier

Implantation peu sollicitée

*Le savoir: Trains à l'heure / départ - Arrivée, vous connaître: avec des vrais places assises.*

*Je n'ai pas besoin de services complémentaires, le seul service que la SNCF doit nous rendre, c'est d'être à l'heure.*

ENQUÊTE CONCERNANT LES ATTENTES DES UTILISATEURS TER EN TERMES DE SERVICE TER

# Et pourtant, des innovations rencontrent leur public

## Crèche de Roanne



→ Les usagers du train sont prioritaires pour avoir une place en crèche

## Bureaux partagés en gare de Clichy-Levallois



→ Petites entreprises et travailleurs indépendants utilisent ces bureaux

## Paniers fraîcheur



→ Une expérience qui se diffuse dans plusieurs régions françaises

# Des services hybrides, pour répondre aux besoins

## Conciergerie (Oise)



→ Une offre de services multiple :

- Paniers fraîcheurs
- Service « confiez-nous votre linge »
- Services à la personne

→ Portée par un acteur de l'économie sociale et solidaire

## Les PIMMS en gare

Points d'information et de médiation multi services



→ Des points d'accueil ouverts à tous répondant à deux objectifs :

- Faciliter l'accès aux services publics
- Favoriser l'insertion professionnelle de ses agents médiateurs

# Merci de votre attention

## Direction technique Territoires et Villes

Marion CAUHOPE, chargée d'études, groupe « planification, stratégies urbaines et foncières »

Département Urbanisme

[marion.cauhope@cerema.fr](mailto:marion.cauhope@cerema.fr)

04 72 74 58 17

## Direction territoriale Centre-Est

Emmanuel PERRIN, chef de projets, unité « sécurité, planification et analyse des déplacements »

Département Mobilités

[Emmanuel.perrin@cerema.fr](mailto:Emmanuel.perrin@cerema.fr)

04 72 14 31 68

# *Annexes*

# Paniers fraîcheur en Rhône-Alpes



## Quel service ?

- Paniers de fruits et légumes produits localement
- Livrés directement par le producteur
- Chaque semaine, à jour, lieu et heures fixes

## Pourquoi ?

- développer une offre de service facilitateur du quotidien
- soutenir une agriculture respectueuse de l'environnement
- valoriser l'image de la SNCF et de TER

## Pour qui ?

- des navetteurs urbains et périurbains

## Avec quels acteurs ?

- une initiative de la [direction régionale TER](#)
- en partenariat avec les [chambres d'agriculture](#) et les [collectivités](#)
- appuyée sur un cadrage national

# Conciergerie en gare de Clermont-sur-Oise (60)



## Quel service ?

- Une conciergerie, différents services de proximité :
  - Confiez-nous votre linge
  - Paniers fraîcheurs
  - Services à la personne
- Ouvert depuis septembre 2013
- Présence ponctuelle : 2 x 2h par semaine

## Pourquoi ?

- Améliorer les conditions de vie des actifs
- Créer des emplois dans le champ de l'économie sociale et solidaire

## Pour qui ?

- Les actifs résidant à Clermont ou aux alentours

## Avec quels acteurs ?

- Portée par l'association « Réseau coup de main » (réinsertion professionnelle)
- En partenariat avec [la commune](#) et [Gares & connexions](#)

# Coworking en gare de Clichy-Levallois (92)



## Quel service ?

- Un espace de coworking ouvert au public (travailleurs indépendants et salariés)
- 4 bureaux cloisonnés pouvant accueillir chacun 3 à 4 personnes
- à 6 min. de Paris Saint-Lazare par le train

## Pourquoi ?

- Écrêter l'heure de pointe
- Optimiser des espaces disponibles (ici, un ancien logement au 1<sup>er</sup> étage de la gare)

## Pour qui ?

- des utilisateurs quotidiens de Transilien

## Avec quels acteurs ?

- Un initiative de [SNCF Transilien](#), en partenariat avec les [collectivités](#)
- Un espace géré par [Intensity](#) (entreprise spécialisée dans l'accompagnement et le développement des TPE)

# Halte-garderie en gare du Pallet (44)



## Quel service ?

- Multi-accueil pour enfants TchouTchou (20 berceaux)
- Bureau du Relais Assistance Maternelle
- Inauguré en septembre 2014

## Pourquoi ?

- Valoriser un bâtiment acheté par la commune en 2013
- Développer l'offre d'accueil pour les jeunes enfants

## Pour qui ?

- Parents résidant sur la communauté de communes
- Accès privilégié pour les abonnés du train

## Avec quels acteurs ?

- La **commune** : propriétaire du bâtiment
- La **communauté de communes** : porteur du projet
- La **Région** : co-financeur à 50 %
- La **CAF**

# PIMMS en gare



## Quel service ?

- Point d'information et de médiation multi-services

## Pourquoi ?

- Un lieu de passage, souvent neutre, hors « quartiers »
- Des surfaces disponibles

## Pour qui ?

- Ouvert à tous

## Avec quels acteurs ?

- L'union nationale des PIMMS : fédératrice des projets
- Une association locale : porteuse du projet
- Gares & Connexions : propriétaire du bâtiment
- SNCF, EDF, GDD Suez, La Poste... : partenaires, co-financiers
- Des collectivités locales : co-financiers