

## Les services dans et autour des gares TER

# Synthèse du premier atelier Quels enjeux ? Quelles attentes ? Lyon, le 11 décembre 2014

Le premier atelier partenarial sur les services situés dans et autour des gares régionales – dites gares TER – s’est tenu le 11 décembre 2014 à Lyon.

Cette séance était centrée sur les enjeux et attentes par rapport au développement des services. Elle fut l’occasion de riches échanges basés sur des premiers témoignages de Régions ainsi que sur l’expérience des Chemins de fer fédéraux suisses (CFF).

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

### Quels enjeux de la gare d’aujourd’hui ?

Parler des enjeux de développement de services dans et autour des gares TER invite naturellement à rappeler le rôle de ces gares pour les territoires qu’elles irriguent. Les points de vue convergent pour affirmer un rôle fondamental mais multiple de celles-ci. Leur fonction première est unanimement une **fonction transport**, la gare étant décrite comme « *une porte d’entrée du réseau* ». Mais leur rôle dépasse cette seule fonction. D’un lieu de passage pour venir chercher son train (ou descendre du train), la gare « *s’ouvre vers*

*l’extérieur* » et devient alors « *une gare porteuse de dynamiques territoriales* » : un **lieu majeur d’intermodalité**, un lieu autour duquel peut se développer ou se **recomposer l’armature urbaine**, et également un **lieu de vie et d’activités**.

Dès lors, la question du rôle du bâtiment de la gare devient un sujet central de débat comme l’attestent les nombreux échanges au cours de ce premier atelier : quel usage à terme de ce bâtiment ? Et surtout quelle image véhicule-t-il ?

### Quels enjeux de développement de services dans et autour des gares ?

Un des éléments déclencheurs des stratégies de développement de services dans les gares est le « **bâtiment gare** » en lui-même, une dénomination regroupant aussi bien le bâtiment voyageurs (le « *BV* » dans le jargon du monde ferroviaire) que les halles marchandises désaffectées. En effet, le « bâtiment gare » est perçu selon les cas comme une opportunité en raison notamment de son statut de lieu de passage, ou bien comme un élément du paysage dont on ne sait pas toujours quoi faire, dans un état pouvant être dévalorisant tant pour l’image du quartier que pour celle du système ferroviaire.

Il faut ajouter à cela la restriction de la **présence humaine en gare**, notamment dans les petites gares, qui amène certains à parler de « *déshumanisation* ». Dès lors, le développement de services en gare apparaît comme un moyen de ramener une présence humaine dans ces espaces.

En France, comme l’ont souligné les témoignages des Régions Alsace et Pays de la Loire, les stratégies de développement de services en gare s’inscrivent souvent dans le cadre de politiques de réhabilitation ou de **revitalisation des bâtiments voyageurs** (qu’ils soient encore ouverts aux voyageurs ou

fermés). Dès lors, l'objectif recherché est d'améliorer l'attractivité de l'offre ferroviaire et/ou de transformer ces espaces en un lieu de vie.

En Suisse, partant du constat que 80 % des voyageurs commencent et terminent leur trajet dans une des 500 petites gares (appelées « gares régionales »), les CFF considèrent ces gares comme des « *cartes de visite* » du ferroviaire et cherchent de ce fait à leur conférer une « *image conviviale positive* ».

Globalement, ce premier atelier a mis en évidence trois enjeux de natures différentes mais complémentaires :

- un **enjeu d'animation locale** de la gare voire de son quartier pour en faire « *un lieu d'identité publique* » ; on peut citer ici l'exemple de l'ancien bâtiment voyageur de la gare de la Bernerie-en-Retz (Loire-Atlantique) qui devrait devenir un lieu d'animation culturelle et touristique sur l'histoire du Pays de Retz ;
- un **enjeu patrimonial**, dans le sens où la mise en place de services contribuerait au « *sauvetage de bâtiments architecturaux* », comme en témoigne l'implantation d'une médiathèque et de logements dans l'ancien bâtiment voyageur de la gare de Dannemarie (Haut-Rhin) dont un des objectifs était de préserver ce patrimoine ferroviaire local ;
- un **enjeu économique** : on parle de logique de rentabilité en Suisse, où les recettes financières potentielles des services perçues par les CFF (loyers des locaux ou redevances) permettent de contribuer au financement des charges de

gestion des gares. Pour autant, les échanges entre participants invitent à s'interroger sur les réelles perspectives de voir les services contribuer à amoindrir significativement les coûts de financement de la gestion des gares, et en particulier des petites gares, annoncées comme « *moins rentables* ».

En marge de ces enjeux, deux interrogations sont ressorties des débats :

- force est de constater que les débats de ce premier atelier se sont essentiellement concentrés sur les services dans les gares. Mais, dans la mesure où le « bâtiment gare » n'est pas le seul lieu à même d'accueillir des services, qu'ils soient en lien avec l'usage du train ou non, qu'en est-il plus largement des **abords de la gare**, du parvis au quartier environnant ? Une question qui méritera une attention lors des prochains ateliers.
- Peut-on dire que toute gare TER est un terrain potentiel d'accueil de services, implantés dans et/ou autour du bâtiment ? Les débats ont rappelé qu'il existe une variété de gares et de haltes avec « *des défis sur le devenir de certaines gares* », sur le maintien de certaines dessertes, des doutes sur la pérennité de bâtiments vétustes que l'opérateur pourrait juger préférable de démolir. Comment dès lors identifier les **gares stratégiques** pour accueillir des services ? La réponse, qui est loin d'être simple, tient sans doute à de subtils équilibres entre le volume de flux de voyageurs, les usages de la gare, les perspectives d'évolution des dessertes et... le projet porté par la commune.

## Des services, pour qui et pour quoi faire ?

La mise en place de services dans une gare concerne en premier lieu les usagers du train, mais ont-ils vocation à en être les seuls bénéficiaires ? Les témoignages présentés lors de l'atelier ont montré que **la cible des services** peut toucher d'autres profils : les riverains du quartier de la gare, voire de la commune dans le cas par exemple de services à vocation culturelle ou de crèches, mais également des personnes en transit dans le quartier, comme des usagers de la route en Suisse amenés à passer devant la gare sur leur itinéraire. Plus globalement, la nature du service et le type de bénéficiaires de ce service sont directement liés.

Qu'est-ce qui fonde alors **l'utilité des services** en gare pour les individus ? Comme le soulignent les démarches suisse et alsacienne construites sur des enquêtes menées auprès d'usagers du train, les attentes en la matière sont relativement basiques : faciliter son déplacement, attendre dans de bonnes conditions, pouvoir faire des achats tels que boulangerie, petite restauration, presse ou pouvoir retirer de l'argent à un distributeur. Aussi peut-on viser l'implantation de services en gare qui répondent aux « *besoins basiques* » exprimés par les usagers. Plus largement, ces services permettent également de valoriser le temps d'attente en gare et de

rationaliser le programme d'activités des individus très lié à leur mode de vie.

## Quels services dans et autour des gares ?

Les échanges ont montré la diversité des services pouvant être déployés dans les gares. Du fait de la fonction première d'une gare, on pense prioritairement et spontanément aux **services liés aux voyages** (achat de titres de transport, information multimodale, P+R, location de vélos, offre de covoiturage...), ainsi qu'aux services permettant d'assurer l'accessibilité de tous à la gare, et notamment des personnes à mobilité réduite. Ces services ont sensiblement évolué ces dernières années en raison de la politique de la SNCF quant au maintien des guichets en gare et à l'utilisation des nouvelles technologies (internet, applications sur téléphonie mobile...).

L'évolution des modes de vie a amené à envisager, en complément des services à la mobilité, d'autres types de services :

- des **activités marchandes** (commerces, buffet gare, marché),
- des **services culturels** (bibliothèques, musée, maison de l'histoire...),
- des **services publics**, des services à la personne (crèches, PIMMS, services numériques...).

De plus, l'expérience suisse nous invite à réfléchir aux **temporalités** et aux **échelles spatiales** de fonctionnement de ces services. Temporalités puisque les horaires d'ouverture peuvent s'adapter à la cible de clientèle des services (heures de pointe par exemple). Mais échelle spatiale également puisque le service proposé peut être déployé sur différents lieux comme le bâtiment gare, le parvis de la gare ou bien encore dans le quartier environnant. L'occupation spatiale peut être fixe ou itinérante comme l'atteste l'exemple d'un boulanger suisse qui vend son pain en gare, en se déplaçant de l'une à l'autre avec son véhicule afin d'être présent aux horaires d'arrivée et de départ des trains les plus fréquentés. En dehors de ces plages horaires, il assure les livraisons aux entreprises.

## Comment faire ? Gouvernance et montage opérationnel des projets de services

La gouvernance des projets de services et leur mise en œuvre opérationnelle sont apparues comme des sujets cruciaux et épineux.

Comme pour le développement urbain autour

« **Quel type de service intégrer dans les gares ?** ». Dans un premier temps, il faut inviter toute collectivité porteuse d'une telle interrogation à s'intéresser aux services déjà présents sur la commune, afin d'éviter toute concurrence potentielle. Puis, l'usage qui est fait de la gare ainsi que les attentes de la population ciblée par ces services (usagers du train, riverains, population de la commune, population en transit...) sont à prendre en compte. Il ressort qu'il ne semble pas y avoir de modèle type de services par rapport à un profil de gares.

Autant on peut observer sur les grandes gares le développement d'une offre de services « **standardisée** », autant il semble préférable d'adopter pour des gares petites ou moyennes une **approche basée sur le « sur-mesure »** prenant en compte les spécificités locales. C'est du moins le message délivré par les exemples présentés en Suisse ou même en France (par exemple l'approche menée en Pays de la Loire dans le cadre du projet européen [Citizens Rail](#)).

Selon l'opérateur ferroviaire suisse, les concepts standardisés de développement de services en gare (même profil de service dans chaque gare, exploité par une même enseigne sur le modèle de la franchise) ont clairement montré leurs limites sur les petites gares. Aussi, sa stratégie est aujourd'hui axée sur la définition de services prenant en compte les attentes locales afin de s'assurer de l'atteinte d'un certain niveau de rentabilité. Et par le recours à des annonces dans les journaux locaux, ce sont les professionnels locaux qui jugent, en fonction de leur connaissance du marché, s'il y a un enjeu à se positionner pour exploiter un service dans la gare (boulangerie, épicerie...). Cette stratégie des CFF permet de surcroît une meilleure réactivité du prestataire face aux évolutions des attentes de sa clientèle.

des gares, la mise en œuvre d'une stratégie de services dans et autour des gares mobilise, en France, un **réseau d'acteurs multiples** qu'il convient d'identifier : la commune sur laquelle se trouve le bâtiment gare, commune

ayant pu faire l'acquisition du bâtiment si ce dernier est désaffecté ; la Région en sa qualité d'autorité organisatrice des transports régionaux ; Gares & Connexions de la SNCF en sa qualité de gestionnaire des gares ou A2C, filiale de la SNCF chargée de la commercialisation et de la gestion des espaces commerciaux situés dans les gares ; ainsi que des acteurs économiques ou prestataires de services potentiels, porteurs de projets.

Les échanges lors de l'atelier ont soulevé la question des **compétences de chacun**. En particulier, les retours d'expérience de quelques Régions françaises amènent à dire qu'en plus de leur fonction de développement du TER, les Régions ont pris en main un rôle nouveau, celui d'intervenir sur le bâtiment gare dans le cadre d'une politique de réhabilitation des gares et de renforcement de leur attractivité. Cette intervention se traduit soit par un soutien financier au développement de services à la personne (exemple de la Région

Pays de la Loire), soit par un travail de réflexion sur le devenir de bâtiments gares afin de faire de la pédagogie auprès des élus locaux et de faire émerger des projets communaux (exemple de la Région Alsace).

Par ailleurs, les premiers débats suscités par les retours d'expérience ont mis en évidence la complexité et la subtilité des **montages de tels projets**. Complexité et subtilité liées aux contraintes qu'impose le système ferroviaire dans la requalification de bâtiment gare, à la longueur des procédures à suivre, à l'évaluation des coûts d'investissement mais également au montage financier de ces projets. C'est la question du modèle économique des gares qui est ici soulevée, un modèle dont chacun aspire à comprendre les mécanismes.

Ces sujets seront au cœur des prochains ateliers.

### Quels effets potentiels des services ?

Réponse à des besoins existants ou latents, réaction à la « déshumanisation » des gares, logique patrimoniale, volonté de contribuer à l'animation urbaine locale... le développement de services dans les gares et à leurs abords repose sur des objectifs divers selon les acteurs impliqués. Dès lors, comme pour toute politique publique, se pose la question de son **évaluation**.

Un des intérêts, largement manifesté, est de pouvoir identifier les conditions de succès du développement de services en gare. La Suisse évoque plutôt une approche pragmatique, fondée sur des rencontres régulières entre partenaires, afin de pouvoir suivre au plus près les évolutions et réagir au plus vite lorsque la situation est délicate.

Mais les attentes des Régions reposent également sur l'évaluation de l'impact potentiel de la présence de services en gare ou ses abords

sur la fréquentation des trains. Pour l'instant, cela semble rester une question sans réponse. En Suisse, aucune étude n'a été menée permettant de mettre en avant une éventuelle corrélation entre la mise en place de services en gare et l'augmentation de sa fréquentation. La hausse des trafics suisses de voyageurs est en effet généralisée, dans un contexte de saturation du réseau routier.

Si cette question des effets du développement de services dans ou autour des gares, ou tout au moins des bénéfiques que l'on peut en attendre, reste légitime, elle apparaît très composite et délicate à appréhender. Quelle peut être la plus-value globale apportée par ces services aux usagers du train et plus largement au territoire ? Voilà qui plaide pour faire du suivi et de l'évaluation de ces projets un enjeu de premier plan.

*Rendez-vous le mardi 10 mars à Lille pour le prochain atelier organisé autour du thème : « stratégies et logiques d'acteurs »*

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

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