

Accompagner le développement de services dans les gares rhônalpines : premiers enseignements

Rhône-Alpes ^{Région}



rhonealpes.fr

Atelier CEREMA du 8 octobre 2015 à LILLE – séance 4

Les chiffres clefs du réseau (2013)

Chaque jour ouvrable :

1220 Trains

515 Cars

155.000 voyages

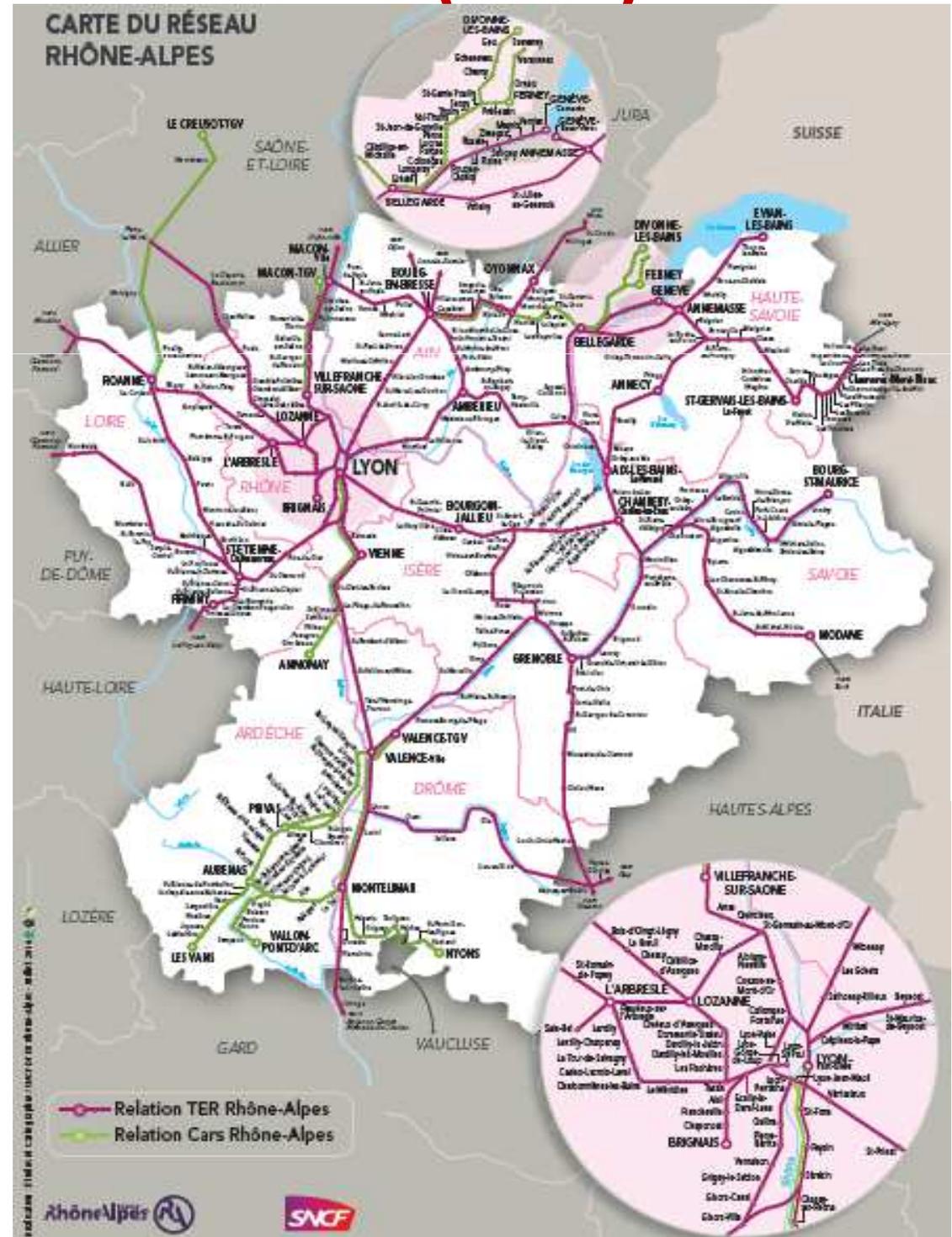
RESEAU

250 haltes et gares

367 arrêts routiers

2.000 kms de lignes
ferroviaires

70 % des 6,2 M de
Rhônalpins habitent à moins
de 10 minutes en voiture
d'une gare



Les chiffres clefs du réseau (2013)

FREQUENTATION

2 670 millions de voyages.kilomètres

44 % de déplacements quotidiens
(abonnements domicile-travail ou études)

56 % de déplacements fréquents et occasionnels

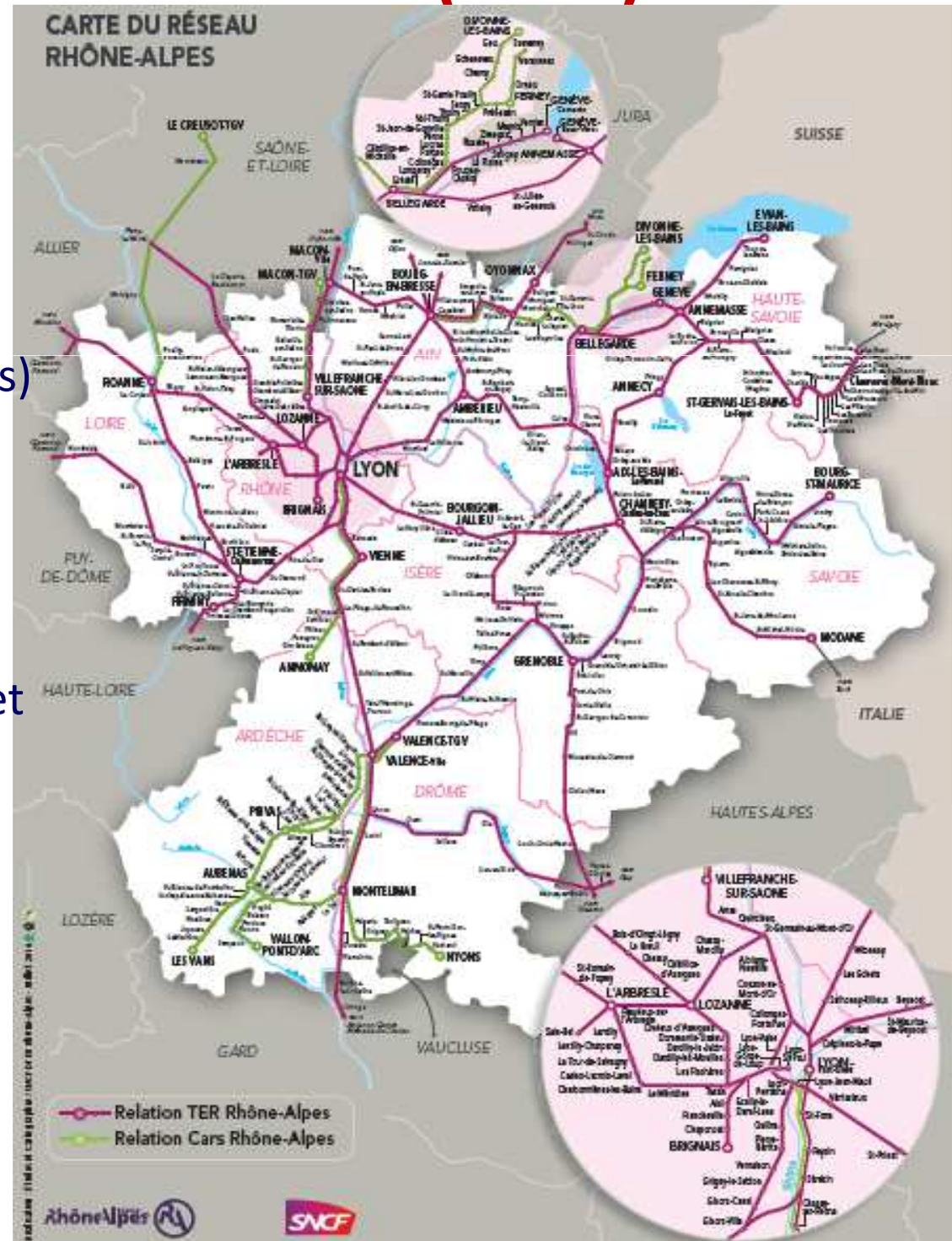
27 % de déplacements par les scolaires et étudiants (quotidiens et occasionnels)

BUDGET ANNUEL

Fonctionnement : 434 millions d'€

Investissement : 147 millions d'€

Total : 581 millions d'€



Éléments de contexte institutionnels

- La Région n'est ni propriétaire, ni gestionnaire des gares, elle finance cependant leur fonctionnement à travers une convention d'exploitation.
- A partir des années 2000 la Région s'engage aux côtés de la SNCF dans un programme pluri-annuel de remise en état des bâtiments voyageurs et encourage les projets d'aménagement des abords des gares portés par les collectivités locales (CAG 1998) :
contexte de besoins et d'opportunités de partenariat
- Progressivement la Région définit et soutient une politique de services aux voyageurs en gare

Éléments de contexte depuis 2014

- Accélération des fermetures de guichets en 2014 : le critère de recherche d'une rentabilité économique pour les guichets prévaut
- Pas de notion d'aménagement du territoire
- Une politique patrimoniale de G&C en devenir sur les petites gares
- Aujourd'hui besoin d'une impulsion forte à 3 : Collectivités Locales, SNCF Mobilités (G&C et TER) et Région
- La gare est **le lieu d'exercice d'intermodalité et de coopération institutionnelle.**
- Elle peut être **un lieu privilégié de services aux voyageurs**

Enjeux des services aux voyageurs dans les gares

- **Renforcer l'image de la gare** sur la commune et l'image du transport ferroviaire.
- **Accroître le sentiment de sécurité** des voyageurs grâce à la présence humaine, en journée voire en soirée, dans les locaux.
- **Maintenir en état le patrimoine bâti** : éviter la dégradation voire parfois la démolition du patrimoine local historique.
- Plus globalement : offrir aux usagers du train des services supplémentaires dans un volume de coûts ferroviaires constants pour la Région.

- **Réalités diverses et variées** :
- **services aux voyageurs de base** : information, confort d'attente, distribution des titres de transport...
- **services pour tous** : commerces, bar, restaurant, presse, Photomaton, pharmacie, laboratoire d'analyses médicales, conciergerie, crèche, bibliothèque, PIMMS, paniers fraîcheur, retrait de colis, office du tourisme, **espace de travail partagés**...
- **Nouveaux services à la mobilité** : autopartage, borne de recharge véhicules électriques, consigne et location de vélos

Exemples de réalisations

Partenariat avec la Région très variable

En Rhône – Alpes

Ces 15 dernières années

Exemples de commerces, restaurants sans offre de service aux voyageurs dans le BV



Boulangerie en gare de St Romain de Popey (69) 93 MD / job



Restaurant en gare du Bois d'Oingt (69) 125MD/job

Pas d'intervention de la Région



Magasin de cycles en gare de la Fouillouse (42) 75MD/job

Exemples de locaux communaux loués à des associations sans offre de services aux voyageurs



SAIN BEL (69) 340MD/job

Pas d'intervention de la Région



ANDREZIEUX (42) 100MD/job



BOUTHEON (42) 160MD/job

Hôtel de ville et Syndicat intercommunal dans l'Ain : Quelques services aux voyageurs



Pas d'intervention de la Région

Marlieux-Chatillon, 300MD/ job :

Nouvelle mairie implantée dans le BV acheté par la commune

Services aux voyageurs : Toilettes, accès aux fiches horaires, info ponctuelle relative au TER auprès du personnel de mairie.

Offre de services non contractualisée



Intervention de la Région

Mézériat, 77 MD / job :

Achat du BV par la commune, location au syndicat des eaux.

Aide régionale au financement

L'accueil des usagers du TER dans les locaux du BV est une condition au financement régional prévu dans la convention d'investissement



Développement de l'offre de services aux Voyageurs dans les Points d'information et médiation multi services

Formalisation progressive de l'Intervention de la Région

3 PIMMS en RA :

En gare de Donzère (26) : 88 MD/job

En gare de Saint - Chamond (42) : 2831 MD/job

En gare d'Amplepuis (69): 844 MD/job

Gare de : DONZERE (26)



Un PIMMS
(Point Information et Médiation Multi Services dans le BV
(depuis 2011))



Le PIMMS de DONZERE dans la DROME est le premier PIMMS en gare de la Région.

Il permet un accès aux SP : EDF, GDF, CAF, pole emploi, CPAM ,mission locale etc... offre une salle d'attente aux voyageurs et un espace numérique ouvert à tous. Ainsi qu'un point de vente de titres TER

En 2012 les couts de fonctionnement de cet espace s'élevaient à 112 000€ par an, pour 6 ETP dont 4 emplois aidés.

Le BV reste propriété de G&C et fait l'objet d'une AOT / association nationale des PIMMS.

Montant des travaux intérieurs : 250K€.
Aménagement des abords : 250K€

Gare de SAINT CHAMOND (42)



Un PIMMS dans une aile du BV

PIMMS

L'installation d'un PIMMS en gare de Saint Chamond est assez récente.

Travaux d'aménagement financés à 30% par la Région, 27% les CL et 43% par la SNCF)

L'association loue à la SNCF un espace de 130m².

Le coût annuel des dépenses de fonctionnement s'élève à 105 K€ par an financé à hauteur de 46% par la SNCF, EDF, ERDF, GDF et La Poste et 54% par les collectivités publiques.

Dans ce cas peu d'engagement sur le niveau de services aux Voyageurs.

Le PIMMS et le commerce Point TER ont eu un effet positif sur l'ambiance de la gare connue comme difficile.

Niveau de service aux Voyageurs demandé dans le cadre d'un co-financement régional du PIMMS d'Amplepuis (à reproduire)

Gare d'AMPLEPUIS (69)



Fin 2015 : un PIMMS en gare d'Amplepuis.

PIMMS
PROJET D'INFORMATION MOBILITÉ MULTIMODALE

- Services d'information monomodale et multimodale : tarifs, promotions, offre de TC en situation normale et perturbée etc ...
- Aide à l'achat sur INTERNET, sur DBR, vente de titres urbains...
- Médiation / contraventions tarifaires
- Médiation sortante : ateliers mobilité ou thématiques à l'école par ex
- Prise en charge PMR ponctuelle (fonction SDRA)
- Confort - Accueil : accès au vestibule, toilettes, présence humaine, wifi...
- Gestion de sites : tour de garde, salage, déneigement...
- Autres services : paniers fraîcheur

Rhône-Alpes 

Locaux du PIMMS en location à G&C

Une maison des services en gare de La Léchère-Notre Dame de Briançon (73) - 50MD/job

Au RC : Maison des services :

Point poste, point animation locale, touristique et accès facilité aux diverses administrations locales et nationales

A l'étage : bureau et salle de réunion pour les associations

Accueil tourisme : Douche publique payante, toilettes publiques gratuites

Transfert de gestion du BV à la commune

Montant des travaux : 485K€, part de financement régional : 46%, autres financeurs : commune et SNCF

Dépenses de fonctionnement : 15 K€ par an, Financement en partie couvert par une aide de l'Etat de 10K€ grâce au label de relais de services publics (aide au démarrage)



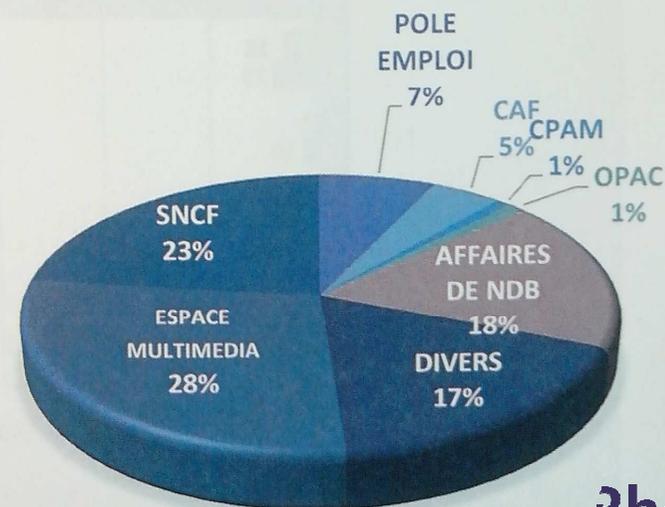
Intervention de la Région

Ouverture de la Maison des Services le 2 avril 2013

Au terme de sa
2eme année de
mise en service :
la fréquentation
est de 1746
visiteurs :
soit + 44%

POLE EMPLOI	126
CAF	77
CPAM	16
MLJ	2
OPAC	18
AFFAIRES DE NDB	312
DIVERS	302
ESPACE MULTIMEDIA	490
SNCF	403
TOTAL	1746

RÉPARTITION DE LA FRÉQUENTATION
PAR SERVICES



Des réalisations intéressantes mais fragiles, l'exemple de VINAY (38)

Fréquentation gare: 300MD/job
Un BV acheté et aménagé par la commune.

Mis à disposition d'un exploitant dans des conditions très avantageuses en contre-partie d'un accueil offert aux voyageurs : bar - restauration rapide, presse, point teinturerie etc ...

Activité non rentable, cession de l'activité en juin 2015,

Recherche par la commune d'un nouvel exploitant...

Interrogation sur le potentiel de CA au regard de la zone de chalandise dans un quartier à l'écart du centre village.

Gare de : VINAY (38)



Un espace commerce / petite restauration aménagé au RC de l'ancien bâtiment voyageurs acheté par la commune ouvert aux usagers du TER et à proximité une halle fermière dédiée aux producteurs locaux.



Rhône-Alpes Région 

La halle est ouverte tous les jours sauf le dimanche et le samedi après-midi.

Enseignements du bilan : une volonté régionale d'aller plus loin : 3 axes d'actions

1. Définition d'une typologie d'offre de services en gare selon le rôle joué par la gare dans son territoire et sur l'axe.
2. Evolution de la convention TER/SNCF pour introduire un lien entre le rôle de la gare et la politique patrimoniale
3. Mise en œuvre d'un Plan d'Actions des Services aux Voyageurs (PASV)

Une nouvelle classification des gares

- **Plusieurs critères de construction des classes de gares**
- Fréquentation (Données annuelles de ventes)
- Maillage du territoire à 50km pour les PMR
- Maillage de distribution à 20km
- Analyse territoriale (dense /corridor / rural)
- Analyse du marché Transport Régional de Voyageurs

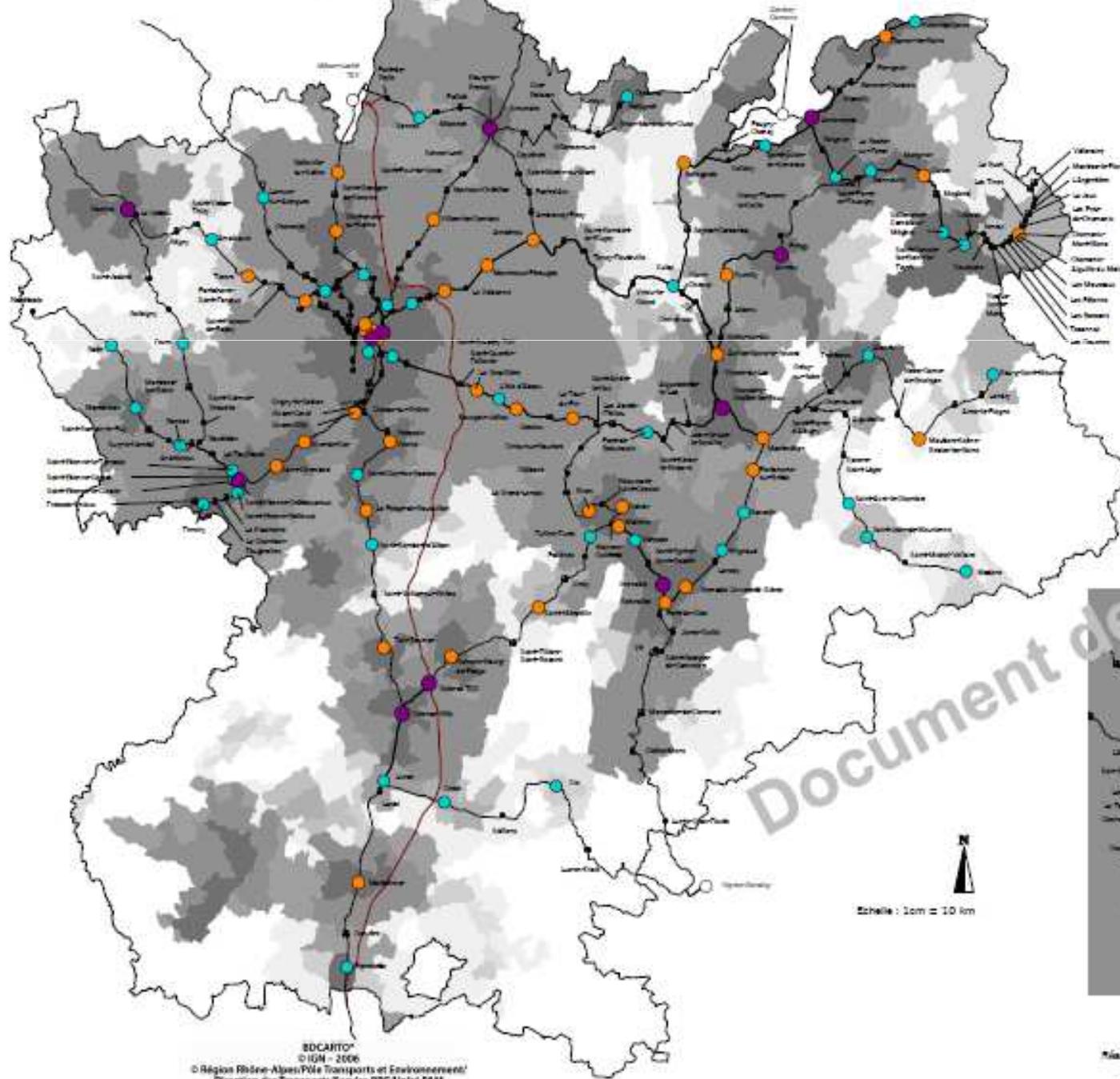
Typologie gares

4 classes de gares qui se déclinent selon 3 types de périmètre (dense, corridor et rural)

		DENSE (territoire et usage dominant du TER)	CORRIDOR (territoire et usage dominant du TER)	RURAL (territoire et usage dominant du TER)
57 % fréq rgle	Services +++	11 grandes gares des grands bassins de vie		
26% de la fréquentation régionale	Services ++	38 gares moyennes Fréquentation supérieure à 1000 montées/desc / jour (source Aristote) Accté PMR		
		6 gares connectées aux réseaux de TCSP	30 gares	2 gares
9% de la fréquentation régionale	Services +	43 gares de maillage Fréquentation inférieure à 1000 montées/desc / jour (source Aristote)		
		Autres gares TCSP + pôles de rabattement de plus de 600 montées / desc / j 14 gares	Pôles de rabattement + gares de centralité de bassin de vie rural 20 Gares	Gares de centralité de bassin de vie rural + pôles de rabattement 9 gares
9% (PU) et % (C et R) de la fréquentation régionale	Services innovants	158 points d'arrêt		
		72 points d'arrêt de proximité périurbains	22 points d'arrêt de proximité de corridor	64 points d'arrêt de proximité ruraux

1/ Définition d'une typologie gares

Niveaux de services aux voyageurs dans les grandes, moyennes gares et gares de maillage de Rhône-Alpes

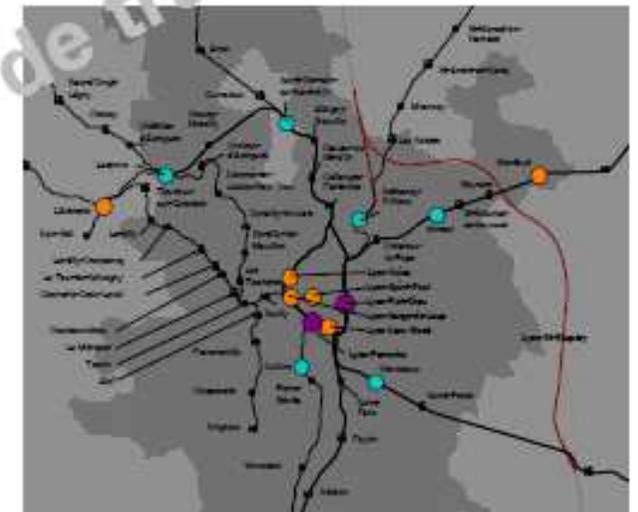


Typologie de services aux voyageurs en Rhône-Alpes

- Grande gare (11)
- Gare moyenne (38)
- Gare de maillage (43)
- Points d'arrêt (158)
- Gares hors RRA assurant un rôle de maillage (distribution)

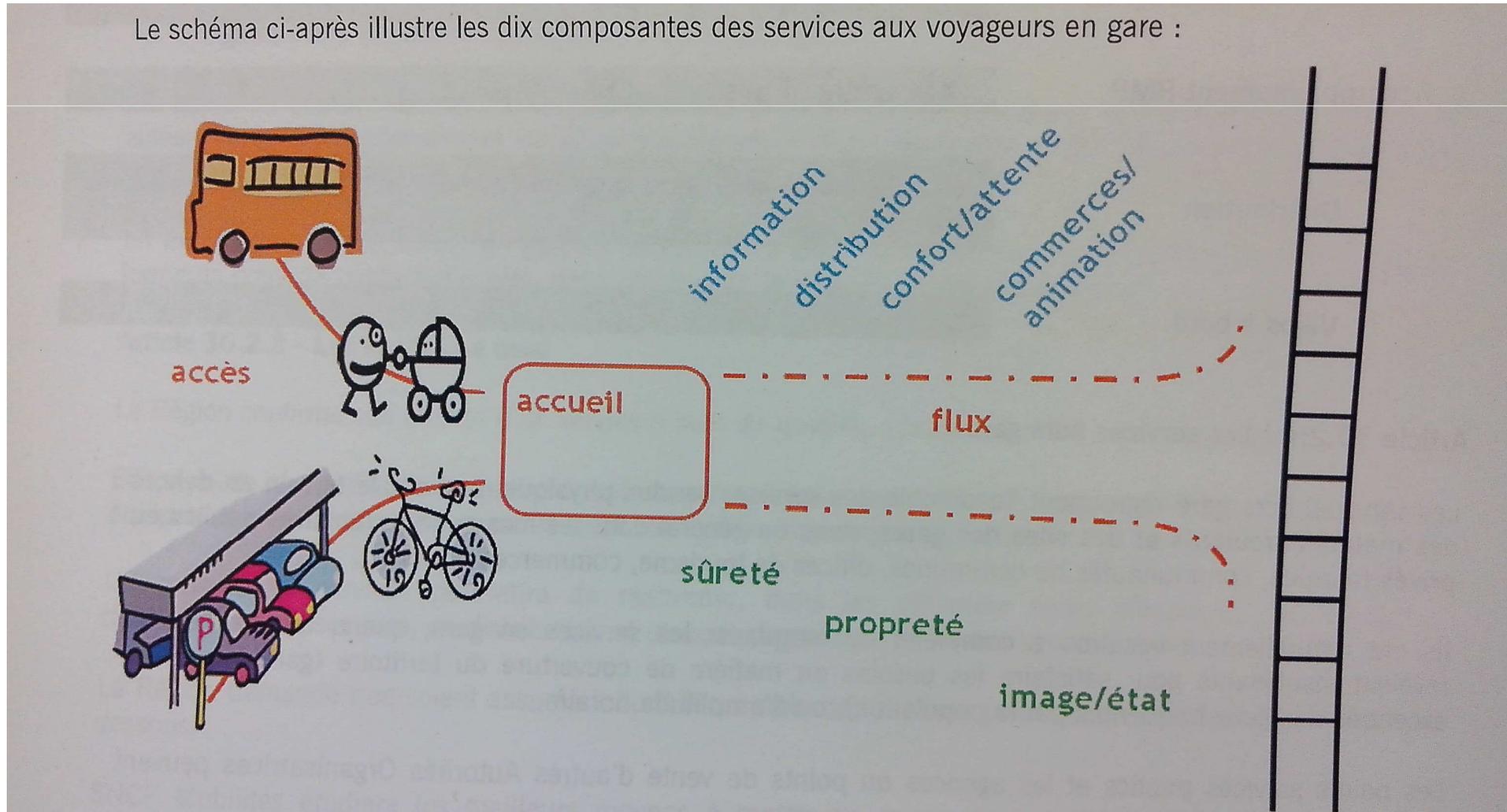
Zonage en aires urbaines 2010

- Commune appartenant à un grand pôle (10 000 emplois ou plus)
- Commune appartenant à la couronne d'un grand pôle
- Commune rattachée aux grands aires urbaines
- Commune appartenant à un moyen pôle (5 000 à moins de 10 000 emplois)
- Commune appartenant à la couronne d'un moyen pôle
- Commune appartenant à un petit pôle (de 1 500 à moins de 5 000 emplois)
- Commune appartenant à la couronne d'un petit pôle
- Autre commune multipolaire
- Commune isolée hors influence de pôle



Les 10 composantes de services aux voyageurs retenues

Le schéma ci-après illustre les dix composantes des services aux voyageurs en gare :



2/ Evolution de la convention d'exploitation RRA/SNCF pour introduire un lien entre le rôle de la gare et la politique patrimoniale

**En cours de réflexion et de négociation
avec SNCF Mobilités ...**

3 / Une nouvelle politique régionale d'accompagnement des projets de revitalisation des petits BV fermés et désaffectés dans des gares desservies

- **Objectif** : accentuer l'aspect lieu de vie et pôles de services des gares
- en proposant des services au public : animation, commerces, permanences services publics...
- et aux usagers : confort d'attente, information sûreté...dans les bâtiments voyageurs sous utilisés ou à rouvrir . »
- **Le vote en Assemblée Plénière d'un Plan d'Actions des Services aux Voyageurs (PASV) / (juin 2014)**
 - Lancement de 4 à 5 projets de revitalisation d'ici mi 2015
 - Une attention particulière sur les BV fermés depuis 2014 au moment de la fermeture du guichet

3/ Une nouvelle politique régionale d'accompagnement : un PASV qui prévoit ...

- **Une aide à l'Investissement** porté par une Collectivité Locale plafonné à 100K€ par BV
- Avec 100% d'aide RRA sur les mètres carrés affectés à l'attente info voyageurs
- Avec 30% d'aide sur les mètres carrés affectés à d'autres usages
- en anticipant une aide FEDER de 45% (inv)

Une aide au Fonctionnement :

- Aide plafonnée à 20% de la dépense et à 20K€ par an, sur les 3 premières années

Conclusion

- L'objectif est de maintenir des bâtiments voyageurs (vestibules) inutilisés en développant des partenariats avec les collectivités locales, en proposant des services au public tout en améliorant le service à l'utilisateur, **dans le respect d'un modèle économique viable.**
- Les « services » sont donc à envisager dans une appréhension large : services marchands ou non marchands, **services publics, subventionnés ou privés, services liés ou non au transport...**
- Cette démarche s'inscrit dans la continuité de la Charte entre l'AMF, SNCF et RFF « **CONSTRUIRE ENSEMBLE LA GARE DURABLE DE DEMAIN ET SON QUARTIER** » signée en décembre 2011.
- **Redonner vie à un bâtiment voyageurs désaffecté permet d'animer la gare dans son ensemble et le quartier proche de la gare.**

Merci pour votre attention